

Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le

ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE



# Service de l'eau

CC DE MARIE GALANTE  
DSP Eau Potable



© Data Vision Caraïbes

## Rapport annuel du délégataire 2021



Conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005

Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le



ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE

# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année .....</b>	<b>5</b>
1.1	L'essentiel de l'année .....	7
1.2	Les chiffres clés 2021 .....	14
1.3	Les indicateurs de performance .....	15
1.4	Les évolutions réglementaires .....	17
1.5	Les perspectives 2022 .....	18
<b>2</b>	<b>  Présentation du service .....</b>	<b>19</b>
2.1	Le contrat .....	21
2.2	Notre organisation dédiée au contrat .....	22
2.2.1	L'organisation spécifique du contrat .....	22
2.2.2	La gestion de crise .....	23
2.2.3	La relation clientèle .....	23
2.3	L'inventaire du patrimoine .....	25
2.3.1	Le système d'eau potable .....	25
2.3.2	Les installations .....	25
<b>3</b>	<b>  Qualité du service .....</b>	<b>33</b>
3.1	Le bilan hydraulique .....	35
3.1.1	Le schéma d'alimentation en eau potable .....	35
3.1.2	Les volumes prélevés .....	35
3.1.3	Les volumes d'eau brute importés et exportés .....	36
3.1.4	Les volumes d'eau potable produits par usine .....	37
3.1.5	Les volumes mis en distribution .....	37
3.1.6	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève .....	38
3.1.7	Indice linéaire des pertes et rendement réseau .....	39
3.1.8	La performance du rendement de réseau .....	41
3.2	La qualité de l'eau .....	42
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau .....	42
3.2.2	Le plan Vigipirate .....	43
3.2.3	Le programme ARS _ Contrôle de l'eau Brute .....	43
3.2.4	Le programme ARS _ Contrôle de l'eau potable produite .....	44
3.2.5	Le programme ARS _ Contrôle de l'eau potable distribuée .....	44
3.2.6	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 .....	45
3.3	Le bilan d'exploitation .....	47
3.3.1	La consommation électrique .....	47
3.3.2	Les autres consommations énergétiques .....	48
3.3.3	La consommation de Javel .....	48
3.3.4	Interventions pour renouvellements matériel et réparations de fuites .....	48
3.3.5	Les interventions sur le réseau de distribution .....	49
3.3.6	Les opérations de renouvellement .....	52
3.3.7	Les interventions de maintenance sur les installations en 2021 .....	54
3.3.8	Les interventions en astreinte .....	55
3.4	Le bilan clientèle .....	56
3.4.1	ANEMONE : notre système d'information Clientèle .....	56
3.4.2	Le nombre de clients .....	56
3.4.3	Le nombre de clients gros consommateurs .....	57
3.4.4	Le nombre d'abonnements .....	57
3.4.5	Les volumes vendus .....	58
3.4.6	Les volumes vendus aux gros consommateurs .....	58
3.4.7	L'activité de gestion clients .....	59
3.4.8	La typologie des contacts clients .....	59

3.4.8	L'encaissement et le recouvrement.....	60
3.4.9	Le prix du service de l'eau potable.....	61

## **4 | Comptes de la délégation ..... 65**

4.1	Le CARE.....	67
4.1.1	Le CARE 2021.....	68
4.1.2	Le détail des recettes.....	69
4.1.3	Zoom sur les impayés.....	69
4.1.4	La présentation des méthodes d'élaboration.....	71
4.2	Les reversements.....	76
4.2.1	Les reversements de surtaxe.....	76
4.2.2	Les reversements à l'Office de l'Eau.....	76
4.3	Les investissements contractuels.....	76
4.3.1	Le renouvellement.....	77

## **5 | Votre délégataire ..... 79**

5.1	Notre organisation.....	81
5.1.1	La Région Outre-Mer de Suez Eau France.....	81
5.1.2	Nos implantations.....	81
5.1.3	Nos moyens humains.....	83
5.1.4	Nos moyens logistiques.....	83
5.1.5	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	83
5.1.6	Le Département Guadeloupe.....	84
5.2	Notre démarche développement durable.....	86
5.2.1	Des exemples d'application dans le cadre du contrat.....	88
5.2.2	Agir en faveur de la biodiversité.....	90

## **6 | Glossaire ..... 91**

## **7 | Annexes ..... 101**

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire.....	103
7.2	Annexe 2 : Inventaire du patrimoine AEP 2021.....	119
7.3	Annexe 3 : Rapport de constat du Commissaire aux Comptes pour le CARE de KARUKER'Ô au 31 décembre 2021.....	124

# 1 | Synthèse de l'année



Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le



ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE

# 1.1 L'essentiel de l'année

## ➤ La Crise sanitaire du COVID-19 et les mesures associées pour limiter la propagation du virus

La pandémie du Covid-19 perdurant en 2021, KARUKER'Ô a poursuivi son plan de mesures de prévention tout en œuvrant au maximum à la continuité du service clientèle :

- Contrairement à 2020, l'Agence n'a pas fait l'objet de fermeture durant l'année 2021 mais les conditions de l'accueil clientèle ont été modulées afin de limiter au maximum la propagation du virus : un seul client à la fois dans l'Agence et nettoyage fréquent des zones de contact (borne, comptoir, poignées de porte). Lors des différentes vagues de Covid-19, les horaires d'ouverture de l'Agence étaient restreints (fermeture à 12h30 au lieu de 13h) afin de limiter les interactions et permettre des désinfections plus fréquentes des bureaux.
- Les procédures de protection des collaborateurs adoptées en 2020, ont été poursuivies en 2021.

**Consigne Covid-19 Réseau et usine Eau Potable**

**# LES ESSENTIELS**

- Je respecte une distance totale physique avec les autres personnes.
- Je me lave les mains en début de tâche et toutes les 2h, à l'eau et au savon, à défaut avec du gel hydroalcoolique.
- Je porte un masque en présence d'autres personnes.
- J'évite de me toucher le visage, en particulier les yeux, le nez et la bouche.

**MON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**

- Je porte toujours mes EPI métiers et si mon activité le nécessite je porte un masque respiratoire adapté FFP2, FFPD ou un masque à cartouches (cf flash masques).
- Si non je porte un masque chirurgical à proximité d'autres personnes (< 2 mètres) en me référant au flash masques chirurgicaux.
- En cas d'intervention sur la voie publique je me réfère à la consigne d'intervention sur le domaine public.

**PREPARATION DES INTERVENTIONS**

- Je me rends sur le lieu d'intervention en respectant les règles d'utilisation de véhicule (cf consigne d'utilisation de véhicule).
- Je prépare mon intervention, en limitant les opérations à proximité d'autres personnes (cf consigne d'intervention en binôme/équipe), et dans le respect des RGS.
- J'analyse mon environnement de travail avant chaque intervention (Véginimute).
- Je privilégie l'utilisation d'outillages personnels, sinon je les nettoie conformément à la consigne d'utilisation d'outillages et matériels.

**Je continue de porter les autres EPI métiers nécessaires à mon activité** / **Lorsque je passe au bureau, je me réfère aux consignes « accès aux vestiaires » et « accès aux lieux de restauration »**



**Consigne Covid-19 Travail en binôme / équipe**

**# LES ESSENTIELS**

- Je respecte une distance totale physique avec les autres personnes.
- Je me lave les mains en début de tâche et toutes les 2h, à l'eau et au savon, à défaut avec du gel hydroalcoolique.
- Je porte un masque en présence d'autres personnes.
- J'évite de me toucher le visage, en particulier les yeux, le nez et la bouche.

**MON ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL**

- Je porte le type de masque nécessaire à mon activité, et à minima un masque chirurgical à proximité d'autres personnes (< 2 mètres). Je me réfère aux flashs masques.

**ORGANISATION DES INTERVENTIONS**

- Je me rends sur le lieu d'intervention en respectant les règles d'utilisation de véhicule (cf consigne d'utilisation de véhicule).
- Je prépare l'intervention, en limitant les opérations à proximité d'autres personnes. Pour ce je sépare dans le temps les interventions dans la même zone. Lorsque les zones de travail sont proches, je les délimite physiquement (ex: rubalise).
- Je me lave les mains en début et fin de tâche, ainsi que toutes les 2h si je ne porte pas en permanence mes gants métiers.
- Je privilégie l'utilisation d'outillages personnels, sinon je limite les échanges (cf fiche d'utilisation d'outillages).
- Je jette mes déchets dans un sac fermé, que je dépose dans un conteneur dédié aux ordures ménagères.

**GESTES A MOINS DE 2 METRES**

- Je m'assure que les personnes à proximité portent un masque chirurgical.
- A chaque fois que je le peux, je respecte la distanciation à 1 mètre.
- Je porte mes gants métier lors de mon intervention.

**Je continue de porter les autres EPI métiers nécessaires à mon activité** / **Lorsque je passe au bureau, je me réfère aux consignes « accès aux vestiaires » et « accès aux lieux de restauration »**



Supports de communication interne KARUKER'Ô adoption gestes-barrières Covid-19

- L'achat et la distribution de savons supplémentaires, gels hydroalcooliques, visières et masques FFP2.
- Une réorganisation du management et de la communication (réunions communes limitées, fermeture de l'accueil à 12h30 au lieu de 13h00 pour la désinfection quotidienne des parties communes, etc).

## Accompagnement de nos clients face à la dégradation du contexte économique

La crise sanitaire et les confinements à répétition ont fragilisé significativement la situation économique de l'ensemble des secteurs en Guadeloupe. Nos clients n'ont pas été épargnés et ont éprouvé davantage de difficultés à honorer leurs factures en 2021. L'équipe clientèle a donc été à leur côté pour leur proposer et élaborer des solutions visant à les aider à solder leurs factures par la mise en place d'échéanciers ou encore de prélèvements automatiques.

### ➤ Extension de l'offre des moyens de paiement pour nos clients : installation d'une borne de paiement en libre-service à l'accueil de l'Agence de Grand Bourg

En octobre 2021, KARUKER'Ô a installé une borne de paiement au sein de l'Agence de Grand-Bourg destinée au règlement des factures clients. Les chargées de clientèle accompagnent les clients dans la prise en main de cette borne. Celle-ci constitue un moyen de paiement supplémentaire et est accessible en libre-service durant les heures d'ouverture de l'Agence (7h30 à 12h30 du lundi au vendredi).



### ➤ Communication : Développement de la page Facebook « KARUKER'Ô Eaux de Guadeloupe »

En 2020, KARUKER'Ô a créé une page Facebook « KARUKER'Ô Eaux de Guadeloupe » pour accroître les liens avec ses usagers.

Nous avons poursuivi le développement de cette page en 2021. Celle-ci nous permet d'être en contact avec nos clients notamment durant les périodes de crise (confinements, casses, sécheresse...).

Aujourd'hui, grâce à cette page, nos clients bénéficient d'une communication rapprochée et plus rapide avec les équipes de KARUKER'Ô. Ils peuvent également interagir avec nous à tout instant.

Communication auprès des consommateurs en 2021



Source : Page Facebook - KARUKER'Ô Eaux de Guadeloupe

## ➤ **Amélioration de l'accueil téléphonique de l'agence avec une meilleure orientation des demandes clients**

Depuis le mois de juillet 2021, l'équipe clientèle a œuvré à l'amélioration de l'accueil téléphonique de l'agence en optimisant l'accueil téléphonique pour une meilleure orientation des demandes clients. Les appels de ces derniers seront désormais dirigés vers l'interlocuteur adéquat (service facturation ou service technique) afin de répondre au mieux à leur besoin. Cette optimisation des appels téléphoniques sera mise en place dès le début de l'année 2022.

## ➤ **Télécommunications : Arrêt des services de transport de données utilisant la norme GSM → bascule vers l'APN SUEZ en juin 2021**

En matière de télégestion, une modification notable de la manière de communiquer entre les sites et vers le superviseur TOPKAPI a été opérée en juin 2021. En effet, les sites télégérés en protocole GSM CSD ont été basculés sur l'APN SUEZ dédié au dialogue inter machines (réseau technique). Cette bascule permet d'optimiser les temps de communication vers les sites et de sécuriser le transfert de données.

## ➤ **Projet de dématérialisation des fiches interventions et structuration de l'activité terrain**

En avril 2021, KARUKER'Ô a initié un projet de dématérialisation des fiches interventions visant à mieux centraliser les informations relatives à l'activité de gestion exploitation et à constituer un historique numérique des actions courantes et ponctuelles réalisées. Ce projet va permettre de simplifier et d'améliorer nos processus de travail en nous adaptant aux technologies numériques et gagner en réactivité dans le suivi de l'activité et la prise en charge des interventions réseau.

Les intérêts du projet sont multiples :

- Mieux centraliser et mieux stocker les données
- Facilité d'accès à un historique d'informations
- Eviter la perte d'informations et les pertes de temps dans le traitement des données

- Valoriser le travail des agents d'exploitation
- Constitue un support pour améliorer les prises de décision rapides par les responsables
- Fluidifier la communication et le transfert d'informations
- Adapter nos processus de travail aux nouvelles technologies numériques

En août 2021, certains agents ont débuté la phase test du déploiement de ces formulaires via une application sur smartphone nommée KIZEO Forms. Cette phase test consiste à travailler sur la configuration et l'adaptation des formulaires d'interventions au numérique, formation et accompagnement des agents à l'utilisation de l'application, tester les différentes fonctionnalités et la fiabilité de la remontée des informations dans la base de données de l'application. Cette application permet de saisir directement les informations nécessaires depuis le terrain sur le téléphone de l'agent. Les informations seront stockées et consultables immédiatement et à tout moment par l'ensemble des membres de l'entreprise. Les formulaires d'interventions sont 100% personnalisés et donc adaptés à notre activité. Ils offrent de multiples fonctionnalités telles que la possibilité de géolocaliser l'intervention, la prise de photos, etc.



Interface Application mobile KIZEO – Fiche intervention KARUKER Ô

### ➤ **Signature de l'avenant n°1 « Fin de contrat » du 27 juillet 2021 visant à clarifier les engagements du délégataire sur la durée restante du contrat**

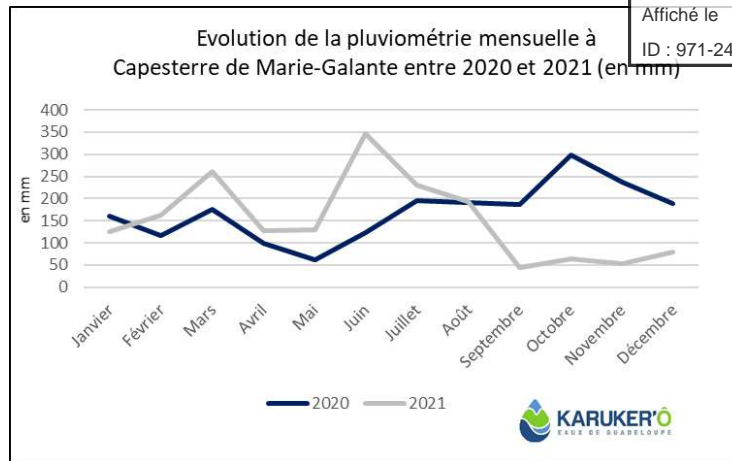
Cet avenant signé entre la CCMG et KARUKER Ô le 27 juillet 2021 vise notamment à clarifier les investissements restants à réaliser par le délégataire sur les deux dernières années du contrat.

### ➤ **Signature de l'avenant n°2 « Prolongation de la durée contractuelle » du 27 juillet 2021 actant la prolongation de 6 mois du contrat DSP Eau Potable Marie-Galante.**

Le contrat d'exploitation du service public d'Eau Potable de Marie Galante est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2010 et pour une durée de 12 ans, soit une fin au 30 juin 2022. Un avenant a été signé le 27 juillet 2021 visant à prolonger de six mois supplémentaires la durée du contrat portant ainsi la fin de ce contrat au 31 décembre 2022.

### ➤ **Les Sécheresses de mars à mai puis de septembre à décembre 2021**

Le carême de 2021 a été très long et spécialement sec. En fin d'année 2021, nous constatons une seconde période de sécheresse relativement longue.



Graphique : Evolution de la pluviométrie mensuelle à Capesterre de Marie-Galante entre 2020 et 2021, KARUKER'Ô

Durant ces phases de sécheresse, les citernes des particuliers et certaines mares sont à sec. De nombreux vols d'eau ont été constatés quotidiennement mais leurs volumes sont difficiles à estimer. Ces vols servaient pour les besoins humains mais aussi pour le bétail.

Outre les volumes non comptés, ce sont les détériorations du réseau qui sont à déplorer. Lorsque certains se servent sur les poteaux ou les bouches d'incendie, les fuites sur branchements et les casses sur le réseau se multiplient. En effet, les manœuvres brutales de ces hydrants provoquent des coups de bélier souvent fatals sur ces réseaux fragiles.

Un système de borne-fontaine avec compteur serait à étudier dans chaque commune pour faire face à ce genre de situations exceptionnelles.

## ➤ Les Recherches des fuites invisibles - amélioration nette du rendement de réseau

Durant l'année 2021, les équipes de KARUKER'Ô ont poursuivi la recherche de fuites sur afin de réduire les pertes en eau sur le réseau et d'améliorer le rendement de réseau.

> Opération préalable : **La sectorisation de nuit**. Une équipe de deux agents réalise la mesure des débits en fermant progressivement les tronçons de la zone à inspecter, de manière à identifier le débit consommé par chaque portion du réseau. Cette opération se fait de nuit pour ne pas perturber la consommation des clients, et pour représenter au plus près le débit de fuite du réseau. Le lendemain matin, les données collectées sont reportées sur une cartographie indiquant la valeur de la fuite sur chaque tronçon, ce qui permet d'identifier les priorités pour les recherches acoustiques.

> **Ecoute à pied de chaque point de contact** dans les zones identifiées comme étant les plus fuyardes

> **Programmation des travaux de réparation** par ordre de priorité selon l'intensité de la fuite



Figure : Ecoute à pied d'un point de contact pour identifier les fuites

## ➤ **Atteinte de l'objectif contractuel de rendement de réseau (supérieur à 60%)**

La recherche de fuites menée de manière intensive depuis plusieurs années a permis d'accroître le rendement de réseau significativement. En effet, celui-ci atteint 64,36% en moyenne, sur l'année 2021.

Ce rendement permet de répondre à l'obligation contractuelle de rendement réseau devant être supérieur à 60% à échéance 2022.

Il s'agira de maintenir ce rythme soutenu de recherche de fuites en 2022 pour améliorer autant que possible ce rendement et se rapprocher du niveau minimal exigé par la loi Grenelle 2.

## ➤ **La panne majeure au Forage de Calebassier**

Pour rappel, fin novembre 2020, la **pompe du forage de Calebassier est tombée en panne**. Celle-ci est restée coincée dans la colonne du forage. Plusieurs essais de repêchage ont été tentés tout au long de l'année, sans succès. Une expertise est prévue début 2022.

Malgré l'indisponibilité de cette ressource, il n'y pas eu de problèmes de distribution durant les périodes les plus touristiques, ni durant la période de production des distilleries qui a été plus longue que les années précédentes.

## ➤ **Casse majeure d'une canalisation de distribution DN250 à l'entrée du réservoir de Morne Constant le 21 octobre 2021**

Le 21 octobre 2021, une entreprise extérieure a percé la conduite principale de distribution du réservoir de Morne Constant avec une pelle à chenilles. La perte d'eau a été conséquente et la réparation complexe, ce qui a engendré un manque d'eau sur les zones desservies (environ 25% de l'île) durant toute la journée.



Figure : Dommages causés sur la conduite provoquant une fuite d'eau majeure

## ➤ **La dégradation des réseaux ou des équipements des réseaux par les entreprises de travaux**

Comme pour les années précédentes, les travaux d'aménagement sur le territoire ont fait l'objet de détériorations du réseau d'eau potable avec parfois même des vols d'eau par les entreprises.

Nous sommes toujours restés intransigeants mais nous continuons d'assurer l'accompagnement des responsables des dégâts pour qu'ils réalisent les réparations.

Nous sommes régulièrement conviés aux réunions d'avant chantier mais nous regrettons que les entreprises ne respectent pas les prérogatives mentionnées par le maître d'œuvre durant ces échanges.

En outre, il est nécessaire de signaler que la surveillance de ces entreprises est effective mais complètement inefficace.

Nous devons régulièrement aller visiter les chantiers pour assurer par nous-même leur surveillance et s'assurer du respect des consignes établies.

**La surveillance des chantiers des “entreprises extérieures” doit donc être une des priorités pour l'avenir, afin de ne pas détériorer le travail qui a été accompli et si possible, faire évoluer les comportements de certains intervenants.**

## ➤ Un taux d'impayés toujours très élevé

Avec 502 634 € TTC de factures impayées émises en 2021 (factures < 6 mois et à 6-12 mois) et avec un cumul d'impayés depuis plusieurs années de près de 1,25 millions € TTC au 31 décembre 2021, la situation est alarmante pour l'équilibre financier du contrat.

Malgré la mobilisation de toute l'équipe de KARUKER'Ô afin de recouvrer ces sommes, au travers de rencontres clients en Agence ou parfois directement au domicile de clients particuliers, chaque semaine, un nombre trop élevé de clients ne régularisent toujours pas leur situation. KARUKER'Ô propose régulièrement à ses clients la mise en place d'échéanciers de paiement. Aussi, le cabinet de recouvrement agit en parallèle pour relancer les clients par téléphone mais également via un agent de recouvrement, sur place.

In fine, l'état des impayés reste malheureusement très élevé et la balance âgée fait apparaître d'importants montants dus depuis plus de 3 ans notamment par des particuliers mais aussi des Administrations et Collectivités. Cela explique donc une somme importante de factures passées en créances irrécouvrables en 2021 (36 465,43 € TTC).

En 2021, KARUKER'Ô a poursuivi l'important travail entrepris ces dernières années afin de diminuer la dette des communes de Saint-Louis, Grand-Bourg et Capesterre. Cependant, nous déplorons que le montant des factures impayées des clients Administrations et Collectivités reste toujours très élevé et représente une part importante du montant global des impayés, de l'ordre de 29%. En effet, les communes de Grand-Bourg et dans une moindre mesure, de Capesterre connaissent de forts impayés au 31 décembre 2021 (317 000 € TTC et 19 000 € TTC respectivement).

Aussi, nous notons une réelle difficulté à mettre en place une politique de gestion et d'accompagnement des clients à faibles revenus qui devraient être pris en charge par le FSL (Fonds de Solidarité Logement). Les dossiers qui sont ouverts sont, soit sans réponse, soit avec des délais de traitement supérieurs à 24 mois.

## 1.2 Les chiffres clés 2021

	<p><b>6 400 clients</b> desservis</p>
<p><b>564 500 m<sup>3</sup></b> d'eau potable facturés</p>	
	<p><b>64,36 %</b> de rendement sur le réseau de distribution</p>
<p><b>4,00 m<sup>3</sup>/km/j</b> d'indice linéaire de perte</p>	
	<p><b>237,1 km</b> de réseau de distribution d'eau</p>
<p><b>3,829 € /m<sup>3</sup> TTC</b> pour une facture de 120 m<sup>3</sup></p>	
	<p><b>100 %</b> de conformité sur les analyses bactériologiques de l'eau distribuée</p> <p><b>98,4 %</b> de conformité sur les analyses physico-chimiques de l'eau distribuée</p>

## 1.3 Les indicateurs de performance

Les données et indicateurs relatifs aux caractéristiques et à la performance du service qui sont présentés ci-dessous et dont la production relève de la responsabilité du délégataire dans le cadre du présent contrat vous permettront de faire figurer dans votre rapport annuel sur le prix et la qualité du service (RPQS) les indicateurs descriptifs du service et les indicateurs de performance demandés par le **décret du 2 mai 2007**.

Certaines données et indicateurs sont présentés dans d'autres parties de ce rapport, et notamment :

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie « Présentation du service \ Le contrat »
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie « L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources »
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ le bilan hydraulique »
  - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie « L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations »
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie « Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE »
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie « La qualité du service \ La qualité de l'eau »
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan hydraulique »
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie « La qualité du service \ Le bilan clientèle »

### Focus sur le SISPEA

Le SISPEA, système d'information unique et visant au recueil, à la conservation et à la diffusion des données sur les services publics de distribution d'eau et d'assainissement, a été créé par la loi sur l'Eau et rendu obligatoire par la loi NOTRe.

Chaque collectivité doit y saisir et y publier les données et indicateurs normés des services dont elle a la charge, une fois le RPQS présenté à son assemblée délibérante.

Nous avons construit, en collaboration avec l'Office Française pour la Biodiversité, entité gérant le SISPEA un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter par celles que nous fournissons dans le présent RAD. Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous apparaît également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

Sauf avis contraire de votre part et sous réserve de pouvoir faire correspondre notre référentiel Contrats avec le référentiel des services SISPEA (relation 1-1 exigée), nous procéderons à l'envoi automatisé des données en juillet.

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site <http://www.services.eaufrance.fr/indicateurs>.

Indicateurs descriptifs du service de l'eau potable					
Code	Indicateurs descriptifs des services	Producteur de la donnée	2020	2021	N/N-1
<b>D101.1</b>	Estimation du nombre d'habitants desservis	Collectivité	10 760	10 993	<b>2,2%</b>
<b>D102.0</b>	Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	Délégataire	3,862	3,829	<b>-0,8%</b>
<b>D151.0</b>	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés définis par le service	Délégataire	15 jours	15 jours	-
<b>P101.1</b>	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées _ microbiologie (%)	ARS	100%	100%	<b>0,0%</b>
<b>P102.1</b>	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées _ physico-chimiques (%)	ARS	90%	98%	<b>9,3%</b>
<b>P103.2B</b>	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	70,0	70,0	<b>0,0%</b>
<b>P104.3</b>	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	52,7	64,4	<b>22,1%</b>
<b>P105.3</b>	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	6,4	4,8	<b>-25,0%</b>
<b>P106.3</b>	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	6,3	4,0	<b>-36,5%</b>
<b>P107.2</b>	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (%)	Collectivité	Non transmis	Non transmis	-
<b>P108.3</b>	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité	60%	60%	-
<b>P109.0</b>	Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (€) (*)	Collectivité	133 259,73	36 465,43	<b>-72,60%</b>
<b>P151.1</b>	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (‰)	Délégataire	2,4	3,1	<b>30,2%</b>
<b>P152.1</b>	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (%)	Délégataire	96,6%	92,5%	<b>-4%</b>
<b>P153.2</b>	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	Non transmis	Non disponible	-
<b>P154.0</b>	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (%)	Délégataire	9,4	9,3	<b>-1,1%</b>
<b>P155.1</b>	Taux de réclamations (‰)	Délégataire	1,6	2,8	<b>75,8%</b>

(\*) Correspond au montant de créances passées en irrécouvrables (en euros) en 2020 et 2021. Il n'y a pas eu de versements à un fonds de solidarité.

## 1.4 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE

- Mise en œuvre de la dématérialisation des marchés publics et des contrats de concession : arrêté du 29 mars 2017 modifiant l'arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession et arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique
- Modification du décret « Marchés publics » : décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique
- Participation du public dans les décisions à caractère environnemental et réforme de l'évaluation environnementale : décret n° 2017-626 du 25 avril 2017 relatif aux procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et modifiant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale de certains projets, plans et programmes.
- Assouplissement des conditions du transfert de la compétence GEMAPI au profit des établissements publics de coopération intercommunale : loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017 relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations

La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, eau potable...) est jointe en annexe.

## 1.5 Les perspectives 2022

### Les perspectives 2022

#### Perspectives forages et réservoirs

- Réaliser l'expertise de remise en état du forage de Calebassier actuellement Hors Service
- Mise en place d'une variation de vitesse sur les pompes du surpresseur de Desmarais
- Accompagner la CCMG sur le devenir des surpresseurs de Morne Lolo et Balisiers
- Accompagner la CCMG dans la remise en état des réservoirs en mauvais état

#### Perspectives Réseaux

- Continuer la recherche des fuites invisibles de manière à poursuivre l'amélioration de la performance du réseau.
- Renouvellement de 312 compteurs individuels
- Accompagner la CCMG dans le suivi du contrat de progrès, pour le renouvellement de canalisations, la pose de réducteurs de pression et de compteurs de sectorisation

#### Perspectives Qualités

- Etudier la mise en place d'une mesure de Chlore en ligne en sortie de chaque réservoir
- Accompagner la CCMG dans l'étude du traitement du calcaire

#### Perspectives Clientèles

- Favoriser les paiements ZAPAY chez les commerçants
- Poursuivre le suivi des impayés et notamment diminuer les dettes des collectivités



Figure : Plan de Renouvellement de Compteurs 2021 (PRC)

## 2 | Présentation du service



Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le



ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE

## 2.1 Le contrat

Le tableau ci-dessous présente les dates de prise d'effet et d'échéance du contrat qui a été signé :

Le contrat			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/07/2010	30/06/2022	Délégation par affermage du service public d'eau potable
Avenant n°1	27/07/2021	31/12/2022	Fin de contrat
Avenant n°2	27/07/2021	31/12/2022	Prolongation de la durée contractuelle

Identification	
Collectivité ou du Syndicat	Communauté de Communes de Marie-Galante
Représentant	M. ETZOL
Nature du service	Eau Potable
Service délégué	KARUKER'Ô – EAUX DE GUADELOUPE

Vos interlocuteurs		
Site	Nom	Fonction
Siège LE MOULE	C. HAMMOUDA	Directeur Général Délégué
Agence de GRAND BOURG	S. RODRIGUEZ	Responsable d'Agence Marie Galante

## 2.2 Notre organisation dédiée au contrat

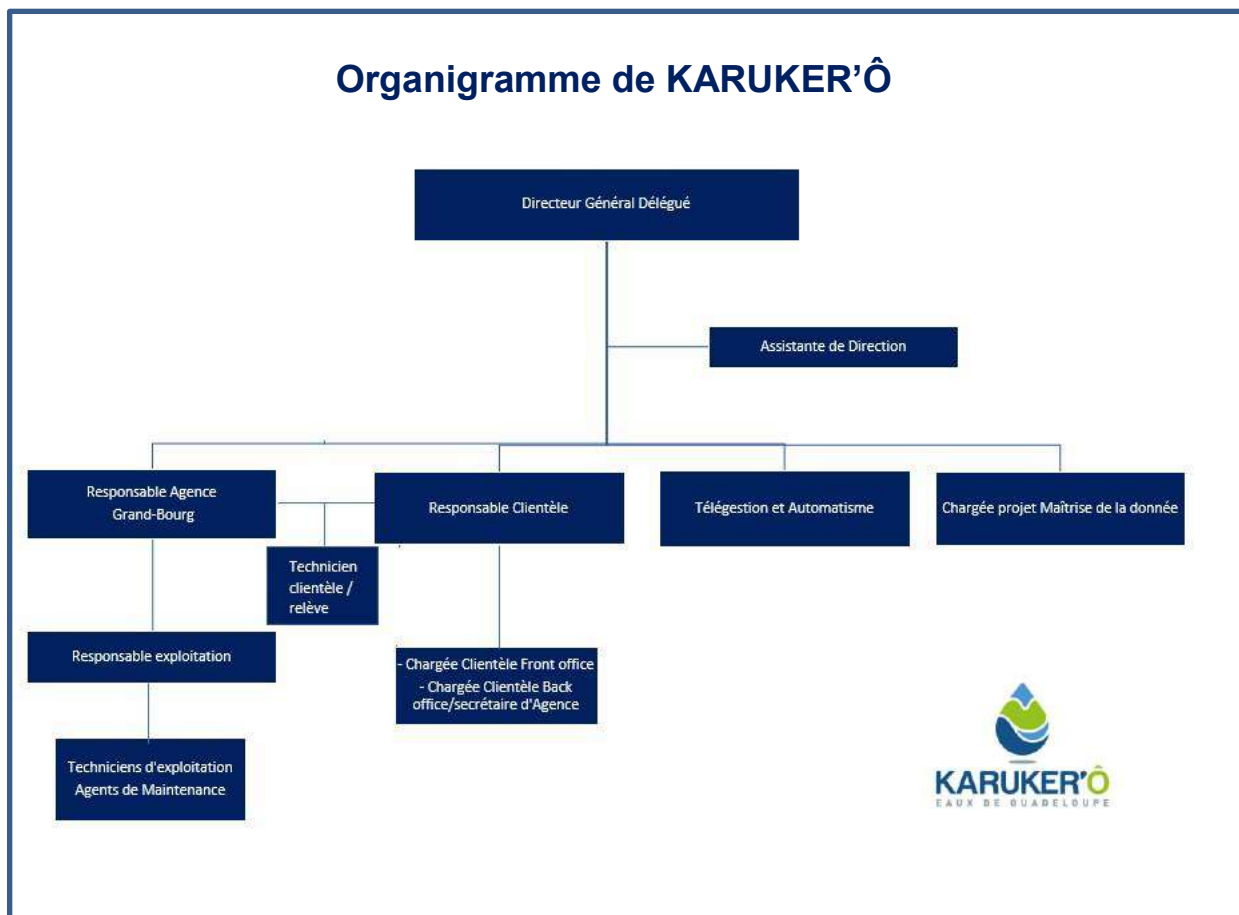
### 2.2.1 L'organisation spécifique du contrat

#### L'Agence de Marie Galante (Grand-Bourg)

L'organisation de KARUKER'Ô a pour objectif de mieux répondre aux attentes des collectivités, en matière de distribution d'eau potable.

Le Directeur Général Délégué, Cyrille HAMMOUDA, dispose des moyens et pouvoirs pour prendre toute décision relative aux obligations contractuelles et à la satisfaction des clients. Il a sous sa responsabilité le Responsable d'agence de Marie-Galante qui est l'interlocuteur privilégié au quotidien de votre Collectivité.

L'Agence Marie Galante assure, 24 h/24 et 7 jours sur 7, la continuité du service.



## 2.2.2 La gestion de crise

Afin de limiter les conséquences d'évènements significatifs (ex. : tempêtes, coupures d'énergie, pollutions, cyber attaque...) de nature à mettre en péril la continuité de service, la santé des salariés ou l'environnement, nous sommes structurés pour pouvoir, à tout moment, mobiliser des moyens exceptionnels au niveau local et au niveau national :

- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone, sur le site internet « Tout sur Mon Eau » et aussi avec les réseaux sociaux SUEZ France.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- Un système d'astreinte régional et national pour détecter les événements non souhaités et informer les acteurs concernés
- Une organisation préétablie du management de la crise avec une cellule dédiée aux risques cyber,
- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- La réalisation d'exercices de crise et de retours d'expérience (RETEX).

En outre, l'ensemble du personnel d'astreinte et d'intervention fait l'objet de formations ou de mises à niveau régulières, afin de maîtriser aussi rapidement que possible les situations d'urgence, ne relevant pas nécessairement de la crise majeure, qui peuvent se présenter. Enfin, les incidents ou accidents réels sont exploités en termes de retour d'expérience et de validation des consignes mises en place dans ce cas.

## 2.2.3 La relation clientèle

### • L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

Au service des clients, du lundi au vendredi, sans interruption de 7h30 à 12h30, le Service de Relation Clientèle basé à Grand Bourg permet aux clients d'avoir une réponse à toutes leurs questions administratives ou techniques.

Le Service de Relation Clientèle est joignable au numéro suivant :

**Pour toute demande ou réclamation aux heures d'ouverture et pour toute urgence technique**

**7j/7 et 24h/24 : 05 90 21 00 12**

### • L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

Au service des clients, du lundi au vendredi, sans interruption de 7h30 à 12h30.

**Lotissement Grande Savane, rue Henri Rinaldo – 97112 GRAND BOURG**

du lundi au vendredi de 07h30 h à 12h30

## • L'AGENCE EN LIGNE

Les clients bénéficient également d'un service d'Agence en ligne KARUKER'Ô. Cet espace web dédié aux clients permet de fournir un accès facile à toutes les informations et aux fonctions de gestion de leur abonnement. Ce site Internet offre les fonctionnalités suivantes :

- Suivre de l'évolution des consommations
- Suivre, consulter et payer ses factures
- Adhérer au prélèvement automatique
- Faire ses auto-relèves
- Poser toutes questions diverses

Les clients peuvent se connecter à l'agence en ligne via le lien suivant : <https://service-client-karukero.ndes.fr/>



Interface de l'Agence en ligne KARUKER'Ô. Source : <https://service-client-karukero.ndes.fr/wp/home.action>

## • LE SERVICE D'ASTREINTE 24H/24

En dehors des heures d'ouverture de l'accueil physique des clients ou des plages ouvrées de l'accueil téléphonique ci-dessus, notre service d'urgence assure l'accueil téléphonique des clients et coordonne les interventions urgentes telles que :

- Réparations de casses de canalisations et fuites diverses.
- Dépannages d'installations.

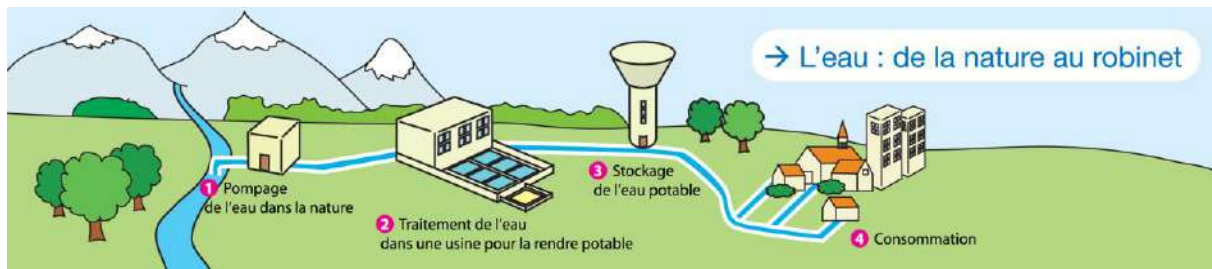
Pour cela, un effectif composé d'agents et d'encadrants sont mobilisables quotidiennement en dehors des heures ouvrées. Leurs compétences sont diversifiées et ils disposent de matériels, d'équipements, de véhicules et de moyens de communication adaptés à la gestion des astreintes.

## 2.3 L'inventaire du patrimoine

Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

### 2.3.1 Le système d'eau potable



### 2.3.2 Les installations

#### • LES RESSOURCES

Les ressources d'eau brute disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Biens de retour – Les ressources	
Type de ressource	Nom de l'installation
Forage	Forage de Rabi
Forage	Forage de Mouessant
Forage	Forage des Balisiers
Forage	Forage de Etang noir
Forage	Forage de Calebassier
Forage	Forage Les Sources 1
Forage	Forage Les Sources 2

#### • LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION

Les installations de production disponibles au cours de l'année d'exercice en vue de la potabilisation de l'eau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

Les usines de production	
Nom de l'usine	Alimentation
Morne Lolo / Saint Marc	Forage Rabi et Mouessant
Balisiers	Forage de Balisiers
Morne Constant	Etang Noir et Calebassier
Les Sources	Sources St Louis 1 et 2

Les réservoirs annexes	
Nom de l'usine	Alimentation
Réservoir de la Treille	Réseau de distribution du réservoir de Morne Lolo
Réservoir de Morne des Pères	Réseau de distribution du réservoir de Balisiers
Réservoir de Courbaril	Réseau de distribution du réservoir Les Sources, via le Surpresseur de Desmarais

## • ETAT GENERAL DES INSTALLATIONS

Le rapport de la DEAL relatif à la visite de 2021 fait apparaître des manquements techniques sur tous les forages et comporte une mise en demeure. Il s'agit de rehausser les dalles de propreté des têtes de forage et d'y fixer un capot de protection.

Pour les réservoirs, les travaux de réhabilitation doivent commencer fin 2022, excepté pour St Marc et Courbaril.

La partie suivante décrit l'état général des installations en 2021 :

- **Forage de Mouessant : Bon état des équipements** (pompe, canalisation avant compteur, coffrets électriques et groupe électrogène). Cependant la canalisation de refoulement vers Morne Lolo et St Marc est très fragile et casse tous les ans. L'inverseur de source automatique du groupe électrogène est grippé. Un prestataire interviendra en 2022 pour remplacer les pièces défectueuses. Le groupe est cependant opérationnel par intervention manuelle.
- **Forage de Rabi : Bon état général**, pompe de 2015. Seule l'armoire électrique est ancienne et ne possède pas de variateur de fréquence. Sa restauration en 2014 a montré que de l'argile remonte régulièrement dans la colonne du forage et peut mettre en péril la pompe.
- **Forage de Balisiers : Etat général correct**. Armoire de commande récente, pompe de 2014. Fragilité de la canalisation de refoulement, la connexion en sortie de local a été renouvelée en 2020. Toujours quelques problèmes de liaison GSM avec le réservoir. La passerelle posée en 2017 est très utile, il faudrait y passer un câble électrique et un coffret extérieur à postes fixes, pour faciliter le raccordement d'un groupe électrogène mobile. Soupape antibélier à renouveler en 2022.
- **Forage de Calebassier** : Fin novembre 2020, la pompe de forage est tombée en panne et sera remplacée en 2021. L'arrachement du câble électrique a été confirmé, il est tombé dans la colonne de forage, ainsi que les fourreaux de sondes. Lors du levage de la pompe début 2021, elle s'est coincée à mi-parcours. En 2021, tous les essais de repêchage de la pompe ont échoué. Une expertise de faisabilité d'une remise en état ou reconstruction sera programmée début 2022. Le forage est donc arrêté, la pompe d'Etang Noir fonctionnant seule pour alimenter le réservoir de Morne Constant.
- **Forage de Etang Noir : Bon état général**. Cependant, l'installation subit régulièrement des pannes électriques (contacteurs, disjoncteurs ou variateur de fréquence), certainement dues à son positionnement sur le réseau EDF. La pompe est de 2017. Elle fonctionne seule depuis la panne de la pompe de Calebassier en novembre 2020. Soupape antibélier à renouveler en 2022.
- **Forage Les Sources 1 : Bon état général**, excepté au niveau de la clôture sur laquelle il manque quelques panneaux. Pompe de 2014, débit limité par la contrepression du Forage Sources 2. Nappe très basse à cet endroit. La variation de fréquence est régulièrement modifiée pour ajuster le débit de puisage au strict nécessaire. Le fonctionnement sur horloge 2021 n'a finalement pas été concluant toute l'année, seulement en période non touristique.

- **Forage Les Sources 2 : Bon état général**, pompe de 2014, coffret de commande avec variateur de fréquence. Accessoires annexes vieillissants mais fonctionnels. Fonctionnement seul en périodes non touristiques (arrêt du forage de Sources 1).
- **Réservoir de Morne Lolo : Etat général vétuste avec béton désagrégé**. Génie civil vétuste avec béton désagrégé dans la cuve et en extérieur. Devenir du surpresseur à étudier (création d'un réseau dédié, et redimensionnement). Site non clôturé, toit-terrasse non sécurisé. Travaux de restauration de l'ouvrage à venir.
- **Réservoir de Saint Marc : Construction récente, bon état général**, excepté la clôture détériorée qui est à remplacer.
- **Réservoir de La Treille : Etat correct**. Pas de dégradation du béton. Equipements hydrauliques anciens mais fonctionnels.
- **Réservoir de Balisiers : Etat général vétuste avec béton désagrégé dans la cuve**. Pas de nettoyage réalisé depuis plusieurs années pour des raisons de sécurité. Devenir du surpresseur à étudier (création d'un réseau dédié, et redimensionnement). Travaux de restauration de l'ouvrage à venir.
- **Réservoir de Morne Constant : Etat général vétuste avec béton désagrégé dans la cuve**. Pas de nettoyage réalisé depuis plusieurs années pour des raisons de sécurité. Travaux de restauration de l'ouvrage à venir.
- **Réservoir de Morne des Pères : Etat correct**. Pas de dégradation du béton. Equipements hydrauliques anciens mais fonctionnels. Travaux de restauration de l'ouvrage à venir.
- **Réservoir des Sources : Etat général vétuste avec béton désagrégé dans la cuve**. Pas de nettoyage réalisé depuis plusieurs années pour des raisons de sécurité. Travaux de restauration de l'ouvrage à venir.
- **Réservoir de Courbaril : Refait à neuf en 2016. Très bon état général**. Réflexion en cours pour modifier son remplissage gravitairement par le réseau de distribution du réservoir de Morne Constant.
- **Surpresseur de Desmarais : Etat général correct**. Ballon antibélier renouvelé en 2021. Une pompe Hors Service, l'autre date de 2012. Réducteur de pression remplacé en 2019. Achat d'un variateur de fréquence pour maîtriser le débit de pompage et optimiser les consommations d'énergie. Remplacement du câble d'alimentation EDF en 2021.

## • LES POMPES

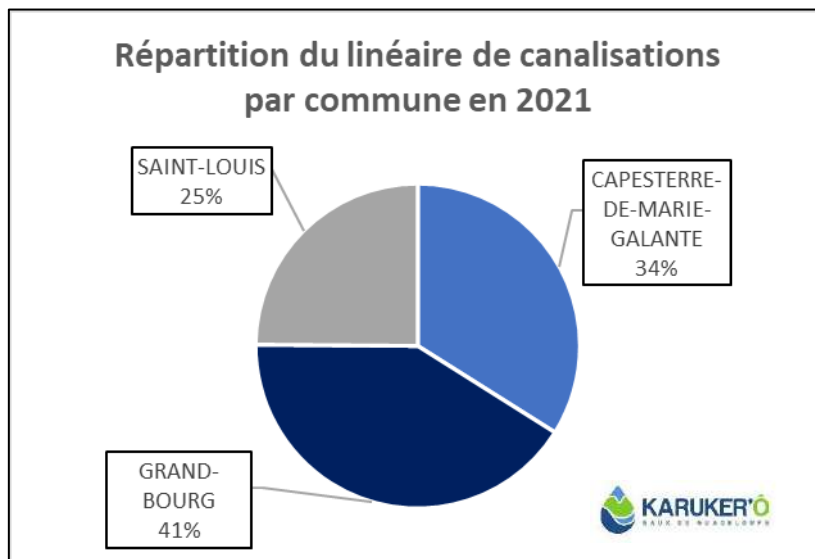
Les pompes	
Emplacement	Désignation
Forage SOURCES 1 – St Louis	Pompe immergée 10 m3/h
Forage SOURCES 2 – St Louis	Pompe immergée 22 m3/h
Forage RABI – Grand-Bourg	Pompe immergée 10 m3/h
Forage MOUESSANT – Grand-Bourg	Pompe immergée 45 m3/h
Forage BALISIERS – Capesterre	Pompe immergée 30 m3/h
Forage CALBASSIER – Capesterre	Pompe immergée 12 m3/h
Forage ETANG NOIR – Capesterre	Pompe immergée 40 m3/h
Station de reprise DESMARAIS	2 Pompes immergées 50 m3/h

## • LES CANALISATIONS

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisations par gamme de diamètre et par type de matériau exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Linéaire de canalisation 2021 (ml)						
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Autres (Acier ...)	Total
<50 mm	486			627	1 015	2 127
50-99 mm	7 638	3 465	412	13 228	340	25 082
100-199 mm	152 893			40 109	205	193 207
200-299 mm	15 235			1 462		16 697
<b>Total</b>	<b>176 243</b>	<b>3 465</b>	<b>412</b>	<b>55 425</b>	<b>1 560</b>	<b>237 113</b>

La répartition par commune des canalisations 2021	
Commune	ml
CAPESTERRE-DE-MARIE-GALANTE	80 472
GRAND-BOURG	97 680
SAINT-LOUIS	58 962
<b>TOTAL</b>	<b>237 113</b>



- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

Le tableau suivant détaille les principaux accessoires de réseau disponibles au 31 décembre de l'année d'exercice dans le cadre du présent contrat :

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau</b>	
<b>Désignation</b>	<b>2021</b>
Détendeurs / Stabilisateurs	31
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	266
Vannes	607
Vidanges, purges, ventouses	295
Compteurs de sectorisation (débitmètres)	6

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau _ Capesterre de Marie Galante</b>	
<b>Désignation</b>	<b>2021</b>
Détendeurs / Stabilisateurs	8
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	78
Vannes	156
Vidanges, purges, ventouses	111
Compteurs de sectorisation (débitmètres)	3

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau _ Grand Bourg</b>	
<b>Désignation</b>	<b>2021</b>
Détendeurs / Stabilisateurs	19
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	117
Vannes	310
Vidanges, purges, ventouses	111
Compteurs de sectorisation (débitmètres)	1

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau _ Saint Louis</b>	
<b>Désignation</b>	<b>2021</b>
Détendeurs / Stabilisateurs	4
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	71
Vannes	141
Vidanges, purges, ventouses	72
Compteurs de sectorisation (débitmètres)	2

- **LE PARC COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille le parc compteur par tranches de diamètres et tranches d'âge. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

Parc compteurs au 31/12/2021 - Marie-Galante Eau Potable										
Diamètre	15	20	30	40	50	60	65	80	100	Total
1997	1			1						2
1998	2	1								3
1999	6				1					7
2000	9			1						10
2001	40		2							42
2002	10									10
2003	15			1						16
2004	9			1						10
2005	13						1			14
2006	24			1					1	26
2007	171			1						172
2008	296		5						4	305
2009	352		2							354
2010	221		3	1						225
2011	205		2	3		1				211
2012	179		2	3	1					185
2013	436	1	1	2				1		441
2014	231		1	2		1				235
2015	269		1	4			3	1		278
2016	781		3	4					1	789
2017	618		2						1	621
2018	615	2	5							622
2019	346					3	1			350
2020	1296		2	1						1299
2021	369		4	1						374
<b>Total</b>	<b>6514</b>	<b>4</b>	<b>35</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>6601</b>

**La moyenne d'âge des compteurs au 31 décembre 2021 est de 5,54 ans.** En 2020, elle s'élevait à 7 ans.

On constate un rajeunissement du parc compteurs en 2021 grâce au dépassement des objectifs du Plan de Renouvellement Compteurs (PRC) mis en œuvre tout au long de l'année 2021.

**Pour tenir les objectifs de fin de contrat, nous avons posé, en 2021, 647 compteurs de millésime 2020 et 374 de millésime 2021, soit un total de 1026 compteurs récents venus remplacer les vieux équipements.**

Aussi, les compteurs âgés restés en attente sur des branchements résiliés ont été déposés. **La totalité des compteurs du parc a donc baissé de 6 762 à 6 601 unités.**

## • L'ANALYSE DU PATRIMOINE

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement impose de nouvelles obligations en matière de description des réseaux d'eaux usées à travers l'Indice de connaissance de gestion patrimoniale du réseau.

Le détail de la notation de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale du contrat est donné ci-après.

P103.2B Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable - Marie Galante					
PARTIE	N° IDENTIFIANT	DESSCRIPTIF	2020	2021	Sur total
A - Plan des réseaux	VP 236	Existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) (Oui : 10 points ; Non : 0 point)	10	10	/ 10
	VP 237	Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux (Oui : 5 points ; Non : 0 point)	5	5	/ 5
<b>Sous total partie A - Plan des réseaux</b>			<b>15</b>	<b>15</b>	<b>/ 15</b>
B - Inventaire des réseaux	VP 238 à 240	- Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et <b>pour au moins la moitié du linéaire total du réseau.</b> - Procédure de mise à jour du plan des réseaux. (0 à 15 points)  10 points si les deux conditions sont réunies.  Des points supplémentaires peuvent être attribués : Matériaux et diamètres connus pour 60% à 69,9% du linéaire : 1 point suppl Matériaux et diamètres connus pour 70% à 79,9% du linéaire : 2 points suppl Matériaux et diamètres connus pour 80% à 89,9% du linéaire : 3 points suppl Matériaux et diamètres connus pour 90% à 94,9% du linéaire : 4 points suppl Matériaux et diamètres connus pour au moins 95% du linéaire : 5 points suppl	15	15	/ 15
	VP 241	L'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux (0 à 15 points)  Dates ou périodes de pose connues pour moins de 50% du linéaire des réseaux : 0 point. Dates ou périodes de pose connues pour 50% à 59,9% du linéaire des réseaux : 10 points. Dates ou périodes de pose connues pour 60% à 69,9% du linéaire des réseaux : 11 points. Dates ou périodes de pose connues pour 70% à 79,9% du linéaire des réseaux : 12 points. Dates ou périodes de pose connues pour 80% à 89,9% du linéaire des réseaux : 13 points. Dates ou périodes de pose connues pour 90% à 94,9% du linéaire des réseaux : 14 points. Dates ou périodes de pose connues pour au moins 95% du linéaire des réseaux : 15 points.	10	10	/15
<b>Sous total partie B - Inventaire des réseaux</b>			<b>25</b>	<b>25</b>	<b>/30</b>
<b>TOTAL PARTIE A + PARTIE B</b>			<b>40</b>	<b>40</b>	<b>/45</b>
Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux ( à compléter si et seulement si la somme des points de la partie A + partie B => 40 points)	VP 242	Localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux, incendie...) (10 points)	10	10	/10
	VP 243	Inventaire mis à jour annuellement des pompes et équipements électromécaniques sur les ouvrages de stockage et de distribution (10 points)	10	10	/10
	VP 244	Le plan de réseaux mentionne la localisation des branchements (10 points)	0	0	/10
	VP 245	Un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10	10	/10
	VP 246	Un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués (10 points)	0	0	/10
	VP 247	Maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement (10 points)	0	0	/10
	VP 248	Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0	0	/10
	VP 249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux (5 points)	0	0	/5
<b>Sous total partie C - Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux</b>			<b>30</b>	<b>30</b>	<b>/75</b>
<b>TOTAL INDICATEUR P103.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable</b>			<b>70</b>	<b>70</b>	<b>/120</b>

Nous tenons à notifier une modification de l'Indice de connaissance patrimoniale de 2020.

En effet, dans le Rapport Annuel du Délégué 2020, nous avons mentionné un Indice s'élevant à 30/120. Or, un important travail de mise à jour des dates de pose des canalisations (VP 241) en collaboration entre la CCMG, la DEAL et KARUKER'Ô a permis de connaître les dates de poses pour plus de 50% du réseau, et donc d'atteindre un score de 40 points au total des parties A et B.

## 2 | Présentation du service

Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le



ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE

Comme mentionné dans la législation, si la somme de ces deux parties A et B atteint 40 points, alors la partie C « Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux » sur 75 points peut être comptabilisée dans la note globale de l'indice.

En 2020 comme en 2021, l'Indice de connaissance patrimoniale atteint donc un score de 70/120.

**Ce travail fastidieux d'identification de la date de pose et connaissance des matériaux et diamètres des canalisations sera à poursuivre afin d'améliorer la connaissance du réseau et donc permettre d'accroître cet indice.**

Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le

ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE

Berser  
Levrault

# 3 | Qualité du service



Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le

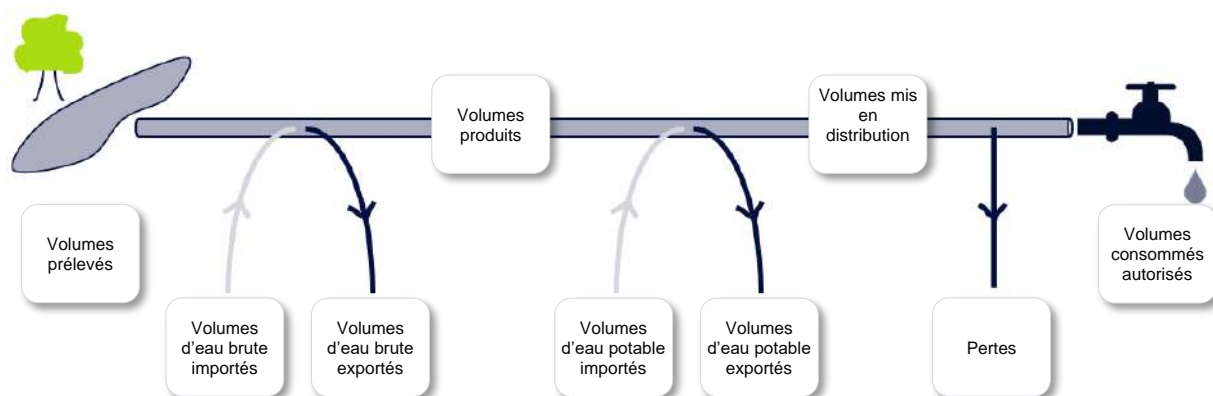


ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE

## 3.1 Le bilan hydraulique

Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

### 3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable



### 3.1.2 Les volumes prélevés

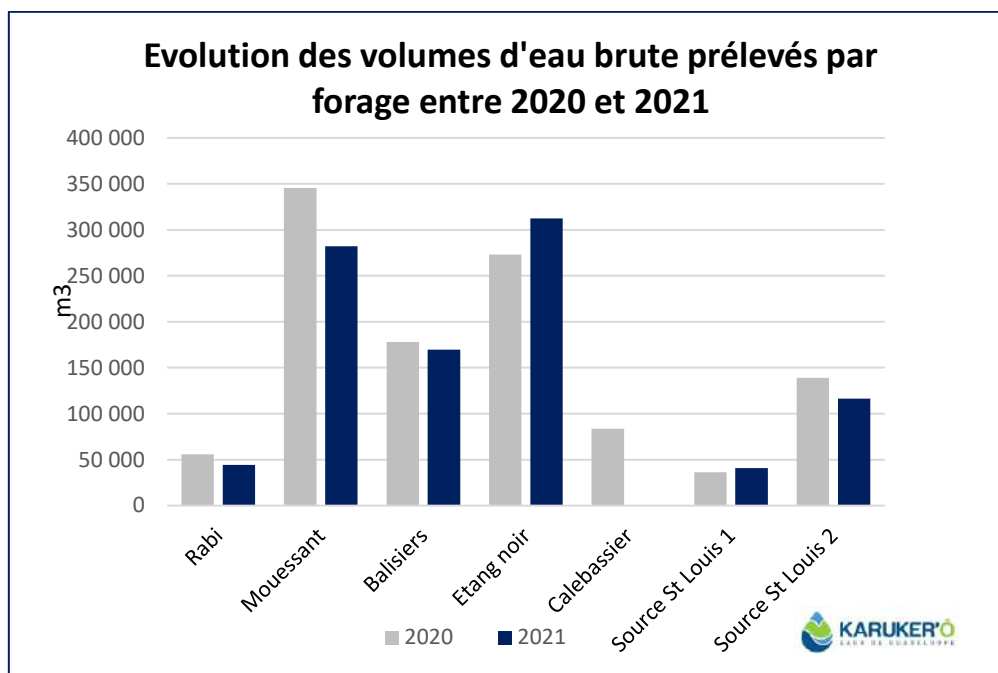
Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau brute prélevés entre 2020 et 2021.

Les volumes d'eau brute prélevés (m3/an)			
Forage	2020	2021	(N/N-1)
Rabi	55 756	44 327	-20%
Mouessant	345 464	282 178	-18%
Balisiers	178 060	169 751	-5%
Etang noir	273 040	312 589	14%
Calebassier	83 765	0	-
Source St Louis 1	36 236	40 729	12%
Source St Louis 2	139 171	116 507	-16%
<b>TOTAL (A)</b>	<b>1 111 492</b>	<b>966 081</b>	<b>-13%</b>

**Le volume d'eau brute prélevé en 2021 s'élève à 966 081 m3, soit une baisse de 13% par rapport à l'exercice précédent.**

Les progrès se poursuivent sur les débits de fuites et le prélèvement au niveau de la ressource s'en ressent permettant d'atteindre, pour la première fois, un volume prélevé annuel inférieur à un million de m3.

Cette donnée est satisfaisante car elle permet de soulager la tension sur la ressource, notamment durant les périodes de sécheresse à répétition ressenties depuis 3 ans.



Le graphique ci-dessus illustre bien une diminution des volumes pompés sur tous les forages, excepté à Etang Noir qui doit compenser l'indisponibilité du forage de Calebassier.

On enregistre cependant les économies suivantes :

- 44 000 m<sup>3</sup> sur Capesterre
- Environ 75 000 m<sup>3</sup> sur Grand Bourg
- 18 000 m<sup>3</sup> sur Saint Louis

Soit une économie de la ressource d'environ 137 000 m<sup>3</sup> sur l'année 2021.

### 3.1.3 Les volumes d'eau brute importés et exportés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau brute importés (reçus ou achetés en gros à d'autres services d'eau, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et exportés (cédés ou vendus en gros à d'autres services d'eau, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) ces deux dernières années. Tout comme en 2020, en 2021 il n'y a pas eu de volumes importés ou exportés. Le volume produit est donc égal au volume prélevé.

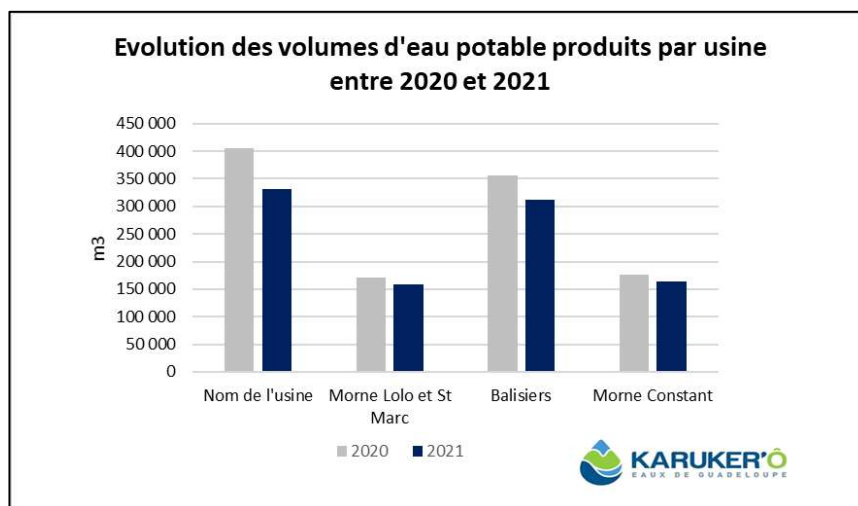
Les volumes d'eau brute produits (m <sup>3</sup> /an)			
Année	2020	2021	N/N-1
Volumes prélevés (A)	1 111 492	966 081	-13%
Volumes importés (B)	-	-	-
Volumes exportés (C)	-	-	-
<b>Volumes produits (D) = (A+B-C)</b>	<b>1 111 492</b>	<b>966 081</b>	<b>-13%</b>

### 3.1.4 Les volumes d'eau potable produits par usine

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable produits (issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat) ces dernières années.

Les volumes d'eau potable produits par usine (entrée des réservoirs) (m3/an)			
Nom de l'usine	2020	2021	(N/N-1)
Morne Lolo et St Marc	405 068	330 818	-18%
Balisiers	171 421	158 005	-8%
Morne Constant	356 471	311 550	-13%
Les Sources	176 062	163 391	-7%
<b>TOTAL (D)</b>	<b>1 109 022</b>	<b>963 764</b>	<b>-13%</b>

Le volume total d'eau potable produit s'élève à 963 764 m3 en 2021.



### 3.1.5 Les volumes mis en distribution

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable mis en distribution entre 2020 et 2021. Le volume mis en distribution correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable exportés (vendus en gros). Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile. A Marie-Galante, il n'y a pas de volumes importés ou exportés. Ainsi, les volumes d'eau potable mis en distribution sont les suivants :

Volume d'eau Potable mis en distribution (sortie de réservoirs) (m3/an)			
Réservoir	2020	2021	N/N-1
Morne Lolo et St Marc	406 218	332 686	-18%
Balisier	179 373	165 012	-8%
Morne Constant	364 188	319 929	-12%
Les Sources	180 497	165 933	-8%
Total	1 130 276	983 560	-13%

Nous constatons une incohérence entre les volumes prélevés et les volumes mis en distribution (volumes prélevés < volumes mis en distribution). Cela témoigne d'une sous-estimation des volumes comptabilisés au niveau des forages. Les débitmètres posés en 2020 en sortie de chaque réservoir sont plus précis et mettent en évidence le marge d'erreur plus importante que l'on peut avoir sur des compteurs mécaniques, associés à une tête émettrice et une formule de calcul.

Pour 2021, l'incohérence se situe autour de 20 000 m<sup>3</sup> pour un total d'environ un million de m<sup>3</sup>, soit 2% d'imprécision.

### 3.1.6 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement de réseau et de l'indice linéaire de pertes, il a été décidé de calculer les volumes consommés autorisés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période comprise entre deux relèves ramenées à 365 jours.

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumes comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrevés.
- **Volumes consommés sans comptage** : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.
- **Volumes de service du réseau** : ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

Les estimations concernant les volumes consommés sans comptage et les volumes de service du réseau ont été effectués conformément aux préconisations officielles selon la méthodologie proposée par l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement).

Volumes consommés autorisés (m <sup>3</sup> )			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés sur la période de relève (G)	529 195	562 830	6,4%
Volumes comptabilisés sur 365 jours (G1)	548 739	559 763	2,0%
Volumes contractuels de service	20 000	20 000	0,0%
Volumes contractuels d'eau potable livrés gratuitement	50 000	50 000	0,0%
Volumes d'eau retrouvés	-	-	-
Volumes non comptabilisés (H)	70 000	70 000	0,0%
<b>Total des volumes consommés autorisés (G1+H) = (I) *</b>	<b>618 739</b>	<b>629 763</b>	<b>1,8%</b>

\*Volumes comptabilisés sur la période comprise entre deux relèves (date médiane de départ : 07/11/2020 ; date médiane de fin : 10/11/2021, soit 367 jours)

**Les volumes consommés autorisés s'élevaient à 629 763 m3 en 2021.**

**Une activité prolongée jusqu'en août des distilleries Bielle et Bellevue explique la différence de 11 000 m3 avec 2020.**

### 3.1.7 Indice linéaire des pertes et rendement réseau

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui finiront en fuites. Il s'exprime en m<sup>3</sup>/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution.

Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- De la politique volontariste de recherche et de réparation de fuites
- De la politique de renouvellement du réseau
- D'actions pour lutter contre les détournements d'eau

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m<sup>3</sup>/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- De la qualité du comptage aux points de livraison des abonnés,
- De l'efficacité de gestion du réseau.

Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, sont calculées sur la même période par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

- **Pertes réelles** : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par notre présence sur le terrain.
- **Pertes apparentes** : elles sont difficilement évaluables mais correspondent principalement aux vols d'eau potentiels, aux différents petits défauts de comptage et aux sous-estimations liées à l'évaluation des volumes consommés autorisés.

Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

Le rendement de réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion). Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommée avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Indice linéaire de pertes et Indice linéaire des volumes non comptés (m <sup>3</sup> /km/j)			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution sur la période de relève (F1) *	1 131 720	983 876	-13%
Volumes mis en distribution ramenés à 365 jours (F2)	1 173 516	978 514	-17%
Volumes comptabilisés (G1) sur la période de relève*	529 195	562 830	6%
Volumes comptabilisés (sur 365 jours) (G2)	548 739	559 763	2%
Volumes consommés autorisés (I)	618 739	629 763	1,8%
Pertes en réseau (F2-I) = (J)	554 777	348 751	-37%
Volumes non comptés (F-G) = (K)	624 777	418 751	-33%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	239,6	239,6	0%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	0%
<b>Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)</b>	<b>6,3</b>	<b>4,0</b>	<b>-37%</b>
<b>Indice linéaire des volumes non comptés</b>	<b>6,4</b>	<b>4,8</b>	<b>-25%</b>

\*Volumes comptabilisés sur la période comprise entre deux relèves (date médiane de départ : 07/11/2020 ; date médiane de fin : 10/11/2021, soit 367 jours)

**L'indice linéaire de pertes est de 4 m<sup>3</sup>/km/jour en 2021.**

**Nous relevons une amélioration de cet indice grâce aux actions entreprises durant l'année pour améliorer le rendement du réseau (-37% de perte en eau en 2021 par rapport à l'année précédente).**

Rendement de réseau Hors Réservoirs (%)			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (I)	618 739	629 763	2%
Volumes eau brute exportés (C)	0	0	0%
dont volumes eau brute distribué (ramené sur 365 jours) (F)	1 173 516	978 514	-17%
Volumes eau potable importés (B)	0	0	0%
<b>Rendement de réseau hors réservoirs (%) = 100 * (I+C) / (F+B)</b>	<b>52,7%</b>	<b>64,36%</b>	<b>22%</b>

### 3.1.8 La performance du rendement de réseau

Performance rendement de réseau (m <sup>3</sup> /km/j)			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (I)	618 739	629 763	2%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	239,6	239,6	0%
Indice Linéaire de Consommation (I) / (365xL)	7,08	7,20	2%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%) (N)	>=55%	>=58%	-
<b>Rendement de réseau (%) = 100 * (I+C)/(A+B)</b>	<b>52,7%</b>	<b>64,36%</b>	<b>22%</b>

Le rendement du réseau est de 64,36 % en 2021. Il est en nette amélioration par rapport à celui de 2020 (+ 11,66 points).

#### L'objectif réglementaire national :

Pour être en conformité avec la réglementation, le rendement du réseau doit être supérieur à : **65% + (20% x Indice linéaire de consommation).**

Pour 2021, cet objectif était donc de **65%+(20% x 7.20) = 66.44%**

**Nous nous approchons donc à deux points de l'objectif national et nous pourrions certainement l'atteindre en 2022.**

#### Ci-après, les actions réalisées en 2021 pour accroître le rendement de réseau :

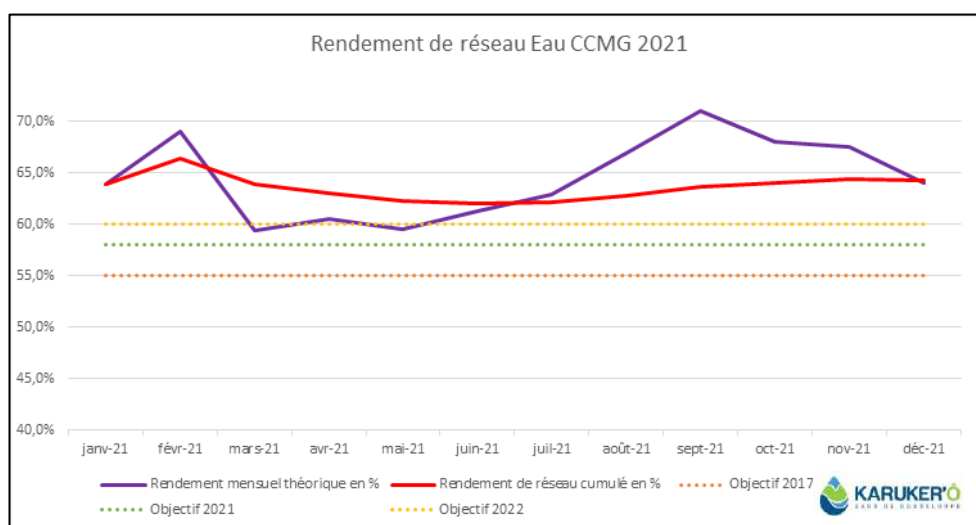
Dans la continuité des actions mises en place en 2020 permettant d'obtenir des résultats satisfaisants au dernier trimestre 2020, nous avons réalisé des sectorisations de nuit plus régulières, à raison d'une opération par mois, au minimum.

Les zones de distribution les plus fuyardes ont été inspectées de manière à maintenir le niveau de performance atteint fin 2020, avec l'ambition de faire progresser autant que possible le rendement du réseau.

Certains secteurs sont plus sensibles que d'autres et ont nécessité plusieurs passages.

L'écoute active réalisée par la suite a nécessité beaucoup de temps, mais a apporté des résultats intéressants en termes de quantité de fuites identifiées, avec, pour certaines, un débit important. Nous avons progressé sur la méthode mais aussi sur la réactivité et la rapidité des réparations.

**Nous nous efforçons d'améliorer encore notre efficacité pour atteindre et dépasser les objectifs.**



Graphique : Evolution du rendement de réseau d'eau potable à Marie-Galante en 2021, KARUKER Ô

## 3.2 La qualité de l'eau

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité de l'eau ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de production et de distribution de l'eau potable.

### 3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

#### "L'Eau consommée doit être propre à la consommation".

(Extrait du Code de la Santé Publique)

Pour satisfaire cette exigence, la qualité de l'eau est appréciée par le suivi de différents éléments :

- La qualité microbiologique
- La qualité physico-chimique dont les pesticides et les métabolites
- La qualité organoleptique

#### Deux niveaux de qualité sont à respecter pour l'eau potable :

- **Les limites de qualité**, correspondent à la **conformité réglementaire** : pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.

**Les références de qualité**, correspondent à des **indicateurs établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes. Ces valeurs du Code de la Santé Publique doivent être respectées en permanence mais concernent des paramètres bactériologiques (coliformes...) ou physico-chimiques (turbidité, fer, goût, température...) sans incidence sanitaire reconnue. L'eau n'est pas considérée comme non-conforme du point de vue sanitaire lors d'un dépassement de ces références. Toutefois des dépassements récurrents doivent conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

#### La maîtrise de la qualité de l'eau est assurée par un double contrôle :

- **Le contrôle sanitaire, officiel et légal** exercé par le Préfet via l'ARS (Office Régionale de Santé). Des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en plusieurs points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier les qualités physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la conformité des installations de production, de stockage et de distribution. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau produite et distribuée. Celui-ci est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par les arrêtés du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010. Quelques ajustements ont eu lieu depuis, comme dans les arrêtés du 24 décembre 2015 (sur le contenu des analyses types) et celui du 4 août 2017 (principalement pour le déclassement du baryum de « limite de qualité » en « référence de qualité »).
- **La surveillance de l'exploitant permet** de s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

### 3.2.2 Le plan Vigipirate

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par la dernière version du plan VIGIPIRATE datant de 2018.

Les plus significatives sont :

- un dispositif de sur-chloration peut être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des installations,
- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,

la sensibilisation du personnel à la sûreté.

La révision des dispositifs anti-intrusion et des dispositifs de chloration a été lancée et conduira potentiellement l'exploitant à faire des propositions d'améliorations.

Par ailleurs, la publication du guide l'ASTEE « protection des installations d'eau potable vis-à-vis des actes de malveillance » en 2017 apporte des recommandations opérationnelles sur la démarche à mener et les mesures à mettre en place pour sécuriser les installations.

### 3.2.3 Le programme ARS \_ Contrôle de l'eau Brute

L'ARS (Offices Régionales de Santé) impose annuellement son programme de surveillance. Les résultats sont inclus dans les données présentées ci-après.

Les six forages sont issus de nappes phréatiques. Les profondeurs de ces nappes sont détaillées dans le tableau suivant :

Les caractéristiques des forages utilisés	
Forage	Niveau statique _ m NGG
Mouessant	18,7
Rabi	14.5
Etang noir	26.0
Calebassier	37,2
Balisiers	6.0
St Louis 1	2,6
St Louis 2	1,8

Eau brute prélevée - Analyses de conformité de l'eau (%)		
	2020	2021
Nombre d'analyses bactériologiques et physico-chimiques effectuées	6	6
Nombre d'analyses bactériologiques et physico-chimiques conformes	6	6
<b>Pourcentage d'analyses conformes (%)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Il convient de noter une rectification du pourcentage d'analyses conformes en 2020, annoncé à 67%, causé par deux analyses non conformes pour température trop élevée.

Nous rectifions ce pourcentage erroné dans la mesure où nous avons omis l'exception appliquée sur

ce paramètre pour les départements Outre-Mer. En effet, le paramètre Température constitue bien une non-conformité dès que celle-ci dépasse 25 °C, mais cette limite ne s'applique pas dans les départements d'Outre-Mer.

**Le pourcentage de conformité de l'eau brute prélevé s'élève donc à 100% en 2020 comme en 2021.**

**Enfin, il convient également de noter que l'analyse de conformité de l'eau au forage de Calebassier n'a pas été réalisé ces deux dernières années compte-tenu de la panne que ce forage connaît depuis fin 2020.**

### 3.2.4 Le programme ARS \_ Contrôle de l'eau potable produite

Eau brute produite - Analyses de conformité de l'eau (%)		
	2020	2021
Nombre d'analyses bactériologiques et physico-chimiques effectuées	17	17
Nombre d'analyses bactériologiques et physico-chimiques conformes	16	16
<b>Pourcentage d'analyses conformes (%)</b>	<b>94%</b>	<b>94%</b>

Détail des paramètres non conformes 2021 - Eau potable produite					
Site	Date	Paramètre	Unités	Normes	Résultat
Eau produite - Réservoir Morne Lolo	02/12/2021	Carbone Organique total	mg/l	10	15

**En 2021, une seule analyse sur l'eau produite a été déclarée non conforme sur le paramètre carbone organique total.**

- Elle fait suite à l'intervention d'une entreprise extérieure dans la cuve du réservoir fin novembre, pour la réalisation d'un diagnostic du génie civil. Nos équipes ont ensuite nettoyé la cuve au jet d'eau et appliqué de la javel par pulvérisation. La bâche a été rincée le lendemain puis remise en eau. Dorénavant, une procédure de lavage complet à haute pression sera nécessaire après toute intervention dans la cuve.
- Le prélèvement a été réalisé le 02/12/2021 par l'ARS et l'alerte du laboratoire a été envoyée le 08/12/2021 à 07h00. La distribution du réservoir de Morne Lolo a aussitôt été fermée et remplacée par le réservoir de Saint Marc. La cuve a été vidangée et un lavage complet a été réalisé. La contre-analyse est revenue conforme le 27/12/2021, jour de la remise en distribution du réservoir.

### 3.2.5 Le programme ARS \_ Contrôle de l'eau potable distribuée

#### • LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION

Le chlorure de vinyle monomère (CVM), également connu sous le nom de chlorure de vinyle ou de chloroéthène, est un composé chimique industriel, fabriqué à partir de l'éthylène et du chlore. Il est principalement utilisé pour produire son polymère, le polychlorure de vinyle (PVC).

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

Suite à la découverte de concentration anormale en CVM sur quelques sites en France, il a été mis en évidence le relargage, en lien avec leur processus de fabrication, de certaines conduites PVC datant des années antérieures à 1980.

Un groupe de travail spécifique a été créé au sein de l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement), piloté par la Direction Générale de la Santé (DGS), afin de consolider l'état des connaissances sur ce sujet et définir les modalités de gestion des dépassements. SUEZ en est membre depuis l'origine et participe activement aux différentes actions menées.

Une instruction, DGS/EA4/2012/366, a été diffusée par la DGS en date du 18 octobre 2012.

Elle précise les modalités de :

- ⇒ Repérage des canalisations à risque
- ⇒ Adaptation du contrôle sanitaire
- ⇒ Modalités de gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité

Les ARS (Offices Régionales de Santé) ont lancé des démarches sur ce sujet. SUEZ est à votre disposition pour vous accompagner.

#### • LE CONTROLE SANITAIRE : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique en distribution sont les suivants :

Eau potable distribuée - Analyses de conformité de l'eau (%)		
	2020	2021
Nombre d'analyses bactériologiques et physico-chimiques effectuées	40	40
Nombre d'analyses bactériologiques et physico-chimiques conformes	37	40
<b>Pourcentage d'analyses conformes (%)</b>	<b>93%</b>	<b>100%</b>

Au même titre que pour le pourcentage de conformité des analyses d'eau brute produite, nous rectifions le pourcentage de conformité des analyses d'eau potable distribuée en 2020. En effet, parmi les 4 non-conformités relevées dans les RAD 2020, l'une d'entre-elle s'explique par une température trop élevée (Point de prélèvement : Vanniers Ecole Grand-Bourg). Or, cette analyse a été comptabilisée comme non conforme à tort. En effet, ce paramètre ne constitue pas une non-conformité dans les départements d'Outre-Mer bénéficiant d'une dérogation.

Le pourcentage d'analyses d'eau potable distribuée conformes a donc été rectifié et revu à la hausse en 2020. Il s'élève désormais à 93% (au lieu de 90% annoncé dans le RAD 2020).

**En 2021, aucune non-conformité sur les analyses d'eau potable distribuée n'est à constater.**

### 3.2.6 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007

Ces deux indicateurs représentent les taux de conformité des prélèvements d'eau potable en production et en distribution d'eau vis-à-vis des limites de qualité d'eau imposées par le Code de la Santé Publique sur la physico-chimie et la microbiologie. Le calcul de ces indicateurs ne fait intervenir que des prélèvements incluant au moins un paramètre disposant d'une limite de qualité dans le Code de la Santé

Publique. De plus, les prélèvements pris en compte sont uniquement ceux réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel réalisés par les Offices Régionales de Santé.

<b>Indicateurs de performance de la qualité de l'eau - Analyses de conformité (%)</b>		
	<b>2020*</b>	<b>2021</b>
Nombre d'analyses bactériologiques et physico-chimiques effectuées	62	62
Nombre d'analyses bactériologiques et physico-chimiques conformes	58	61
<b>Pourcentage d'analyses conformes (%)</b>	<b>93,5%</b>	<b>98,4%</b>

\*Rectification du pourcentage de conformités des analyses de l'eau en 2020 :

Suite à la rectification des analyses en 2020 portant sur le paramètre Température de l'eau, le nombre d'analyses conformes s'élève désormais à 58 sur 62 analyses réalisées. Le pourcentage d'analyses conformes en 2020 s'élève ainsi à 93,5% au lieu de 88,7% comme présenté dans le RAD 2020.

**En 2021, le pourcentage d'analyses de l'eau conformes est de 98,4%.**

**Une seule analyse est non conforme. Elle se situe à la sortie du réservoir de Morne Lolo sur le paramètre carbone organique total.**

**Nous constatons cependant une amélioration par rapport à l'année précédente.**

Aussi, nous rappelons qu'en 2021, le marché des analyses de l'ARS a été relancé et attribué au laboratoire CARSO à partir du mois de juillet 2021. Désormais, ce laboratoire gère l'intégralité des analyses sur le périmètre des réseaux de la CCMG.

## 3.3 Le bilan d'exploitation

Cette partie détaille des aspects tels que les consommations électriques et de réactifs, le nettoyage de réservoirs, les contrôles réglementaires effectués ainsi que différents aspects liés aux interventions réalisées au cours de l'année écoulée.

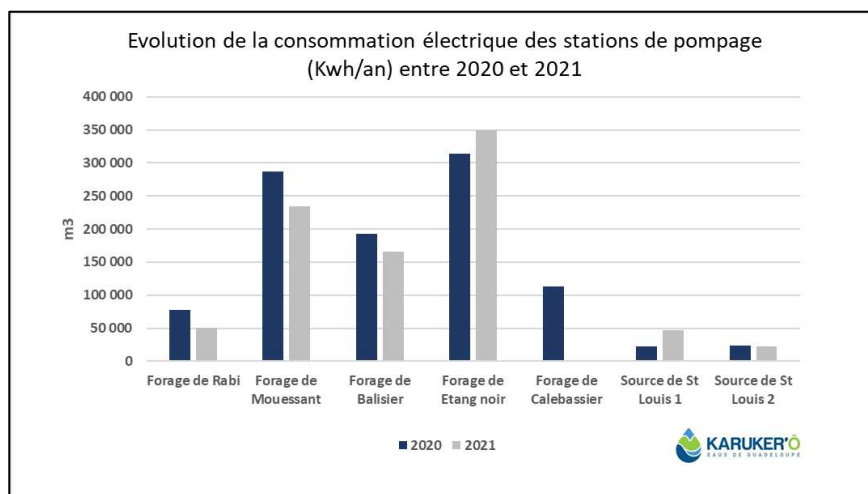
### 3.3.1 La consommation électrique

Les consommations électriques des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation électrique des stations de pompage (kWh/an)			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Forage de Rabi	77 910	51 012	-35%
Forage de Mouessant	287 606	234 413	-18%
Forage de Balisier	192 883	165 659	-14%
Forage de Etang noir	313 916	349 283	11%
Forage de Calebassier	112 566	244	-
Source de St Louis 1	22 264	46 778	110%*
Source de St Louis 2	23 911	22 896	-4%
<b>Total</b>	<b>1 031 056</b>	<b>870 285</b>	<b>-16%</b>

\*Une erreur d'interprétation des relevés du compteur EDF au forage Sources 1 a été identifiée. Un coefficient multiplicateur de 2 devait être appliqué aux relevés du compteur pour obtenir des kWh consommés.

La consommation électrique à cet endroit en 2020 était donc de 44 528 kWh, et a donc légèrement augmenté en 2021 (+5%).



Graphique : Evolution de la consommation électrique des forages entre 2020 et 2021, KARUKER'Ô

### 3.3.2 Les autres consommations énergétiques

#### La consommation électrique du surpresseur de Desmarais (Kwh/an)

Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Desmarais	3 044	2 860	-6%

Ce surpresseur n'est utilisé qu'en cas de besoin, pour soulager le réservoir de Morne Constant. Son fonctionnement n'est donc que ponctuel.

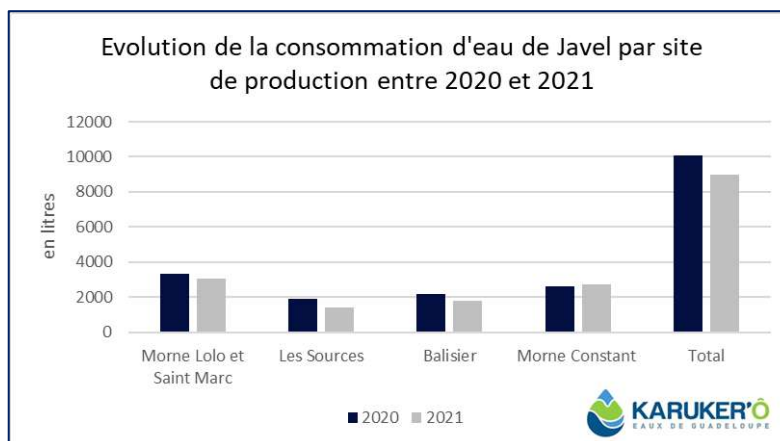
### 3.3.3 La consommation de Javel

La répartition des consommations de Javel est la suivante pour l'année 2021 :

#### Consommation de Javel (48°) par site de production (en litres)

Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Morne Lolo et Saint Marc	3 345	3 070	-8%
Les Sources	1 920	1 425	-26%
Balisier	2 190	1 775	-19%
Morne Constant	2 635	2 705	3%
<b>Total</b>	<b>10 090</b>	<b>8 975</b>	<b>-11%</b>

La consommation de Javel pour l'ensemble de la production à Marie-Galante s'élève donc à **8 975 litres de Javel, soit une baisse de 11% par rapport à l'exercice précédent.** Cette baisse de consommation de Javel est corrélée à la baisse des volumes produits.



Graphique : Evolution de la consommation d'eau de Javel par site de production entre 2020 et 2021, KARUKER'Ô

### 3.3.4 Interventions pour renouvellements matériel et réparations de fuites

#### Renouvellements et réparations de fuites en 2021

Type de renouvellement / réparation	Exigences contractuelles Avenant n°1 du 27 juillet 2021	Réalisé en 2021	% par rapport aux objectifs contractuels
Renouvellements de compteurs	650	1 026	158%
Renouvellement de branchements	40	62	155%
Nombres de branchements neufs		80	-
Renouvellements de canalisations (ml)		0	-
Réparations de fuites		564	-

### **A l'approche de la fin du contrat en décembre 2022, nos efforts se concentrent sur l'amélioration du rendement du réseau, mais aussi sur le nombre de compteurs renouvelés.**

Après avoir renouvelé 1026 compteurs en 2021, il nous en restera 312 à changer en 2022, de millésime 2007 ou antérieur. Cela nous permettra d'atteindre l'objectif contractuel lié à l'âge du parc des compteurs.

## **3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution**

### **• LES REPONSES AUX DT ET DICT**

#### **Construire Sans Détruire**

Au vu des dommages déplorés chaque année, et à la faveur du Grenelle II, l'Etat a engagé une réforme de la prévention des dommages aux réseaux lors de travaux.

Cette réforme concerne les collectivités locales en tant que maîtres d'ouvrage, exploitants de réseaux, coordonnateurs des travaux sur la voirie, et responsables de la police de la sécurité sur leur territoire. Elle concerne KARUKER'Ô en tant que maître d'ouvrage, exploitant, et entreprise de travaux.

Elle s'appuie sur deux piliers.

#### **Le premier pilier est l'instauration d'un guichet unique.**

Il s'agit d'une plateforme internet <http://www.reseaux-et-canalizations.gouv.fr>, qui référence l'ensemble des exploitants de chaque commune. Son financement se fait par deux redevances à acquitter annuellement à l'INERIS depuis le 1er janvier 2012 :

Une perçue auprès des exploitants au prorata des longueurs de réseaux,

L'autre auprès des prestataires de services en formalités de déclaration.

#### **Le deuxième pilier est la réforme de la procédure de déclaration des travaux.**

Le décret n°2011-1231 du 5 octobre 2011, appliqué depuis le 1er juillet 2012, instaure une responsabilité renforcée des maîtres d'ouvrage de travaux dans la préparation des projets pour que les entreprises d'exécution disposent de la meilleure connaissance possible de la localisation des réseaux avant d'entreprendre les travaux.

Il impose aux maîtres d'ouvrage et aux entreprises de travaux de déclarer leurs projets et travaux dans le Guichet Unique pour obtenir les plans des exploitants,

Il fixe des obligations de compétences pour les maîtres d'ouvrage et les entreprises de travaux obligatoires au 1er janvier 2017 et encadre les techniques de travaux,

Il impose aux exploitants de communiquer au Guichet Unique, la zone d'implantation des ouvrages exploités pour chaque commune concernée,

Il impose aux exploitants de transmettre au Guichet Unique, toute modification du périmètre des plans de zonage,

Il impose aux exploitants une amélioration de la cartographie, avec obligation aux réseaux sensibles au 1er janvier 2019 en unité urbaine et au 1er janvier 2026,

Il impose des réponses plus rapides et plus précises aux déclarations préalables, et une anticipation des situations de crise,

Il prévoit des sanctions administratives complémentaires.

Ces mesures sont inscrites dans le code de l'environnement, et par de nombreux arrêtés d'application.

### Nos Actions

En amont du traitement des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux, KARUKER'Ô s'engage à référencer sur le Guichet Unique les communes adhérentes au contrat. Nous tenons à jour ce référencement. Les ouvrages d'eau potable, d'irrigation et d'assainissement sont référencés dans la catégorie réseaux non sensibles, conformément au décret 2010-1600 du 20 décembre 2010.



Nous transmettons au Guichet Unique les plans de zonage exigés par le décret Construire Sans Détruire (CSD), afin de recevoir l'exhaustivité des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux concernées par l'emprise des réseaux. Ces plans de zonage sont réactualisés chaque semaine.

Nous utilisons les informations du SIG pour répondre aux demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux. Dès la réception des plans de recollement des nouveaux travaux (précision à 40 cm exigée par le décret CSD), le service SIG/Cartographie met à jour le SIG. Les modifications du réseau sont directement intégrées dans les plans conformes des récépissés des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux.

Pour générer des plans conformes à la réglementation CSD, nous utilisons un outil cartographique dédié qui intègre dans les plans les informations exigées par le décret comme la localisation et la nature du réseau, le matériau et le diamètre des canalisations, la classe de précision de chaque ouvrage...

Nous répondons dans les temps réglementaires aux demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux via l'outil PROTYS qui se charge d'envoyer par mail, fax ou courrier, le récépissé et les plans conformes. Chaque envoi est tracé. Les récépissés des demandes de travaux/déclarations d'intention de commencement de travaux sont archivés, consultables et dématérialisés.

#### **CATEC (Certificat d'Aptitude au Travail en Espace Confiné)**

La loi régleme tous les travaux en espaces confinés (type Poste de Relèvement) depuis novembre 2017. Les intervenants doivent suivre une formation et obtenir le CATEC (Certificat d'Aptitude à Travailler en Espaces Confinés).

4 agents de l'agence KARUKER'Ô de Marie-Galante possèdent leur CATEC et sont en mesure d'effectuer des travaux dans les cuves et les fosses de relevage, conformément à la réglementation.

#### **AIPR (Autorisation d'Intervention à proximité de Réseaux aériens et souterrains)**

La loi régleme tous les travaux à proximité de réseaux divers et impose un repérage par les différents exploitants avant intervention depuis décembre 2016. Les intervenants doivent suivre une formation et obtenir l'AIPR (Autorisation d'Intervention à proximité de Réseaux aériens et souterrains).

Tous les agents de l'agence KARUKER'Ô de Marie-Galante (excepté les chargées de clientèle) possèdent leur AIPR et sont en mesure d'intervenir à proximité des réseaux conformément à la réglementation.

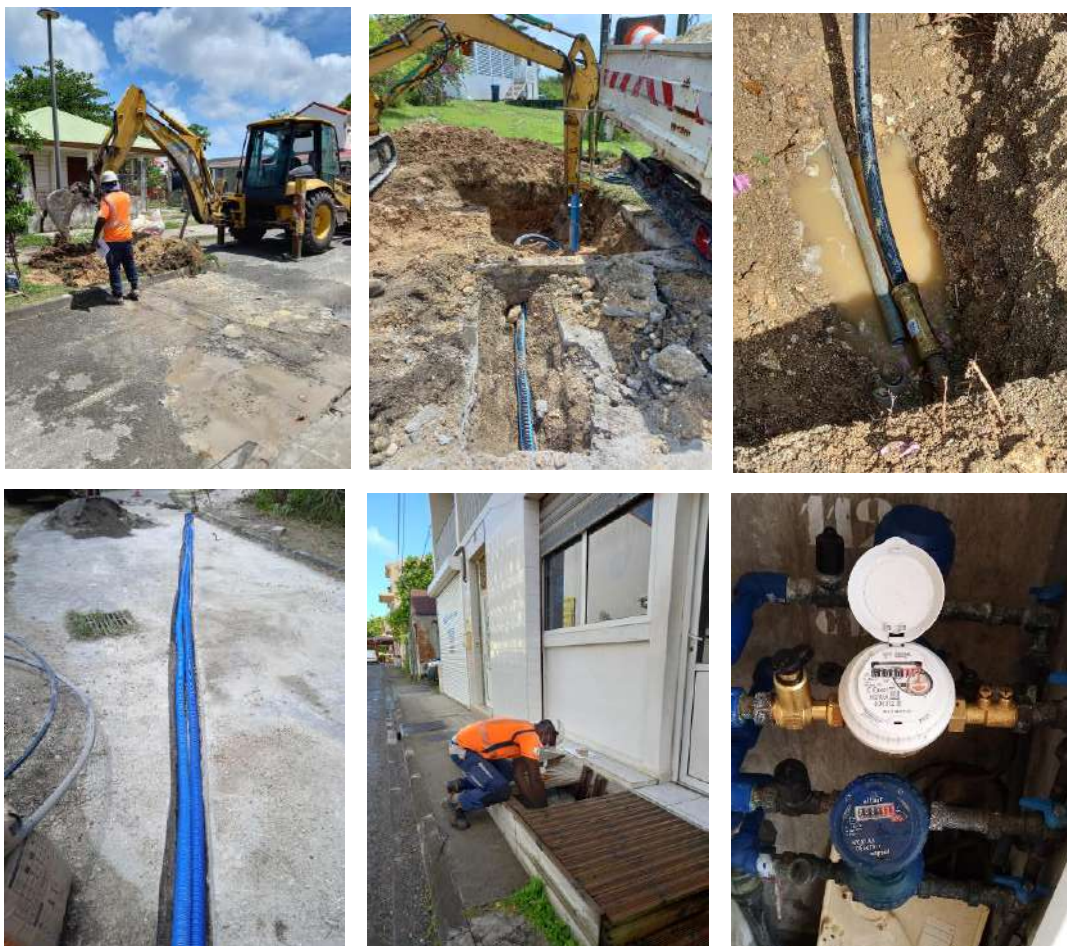
- LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION**

Le tableau ci-après détaille les natures des interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution en 2021 :

Interventions techniques et administratives clientèle AEP 2021		
Nature de l'intervention		Nombre
Interventions techniques	Branchement mise en conformité	16
	Branchement neuf	74
	CR à déplacer	22
	CR à enlever	1
	CR à renouveler suite enquête	27
	Fuite après CR	4
	Fuite après robinet vannette	1
	Fuite avant CR	285
	Fuite entre compteur-robinet vannette	148
	Fuite réseau	28
	Fuite sur PC	56
	Fuite sur tête robinet	3
	Fuite traversée de route	39
	Opération sur vanne ou ventouse	26
	Robinet vannette défectueux	24
	Manque de pression	46
	Manque d'eau réseau	42
Interventions administratives	Fraude	3
	Anomalie relève	383
	Enquête technique	21
	Relève index suite demande de dégrèvement	102
	Demande ouverture abonnement avec pose CR neuf	58
	Demande ouverture abonnement sans pose CR neuf	192
	Ouverture après fermeture pour impayés	17
	Résiliation avec fermeture	185
	Résiliation sans fermeture	111
	Mutation d'abonnement	122
Autre	37	
<b>Total</b>	<b>2073</b>	

**Organisation des travaux**

Pour chaque intervention nécessitant un terrassement, nous déclarons aussi nos travaux dans PROTYS sous forme de DICT/DT conjointe afin de récupérer les plans de EDF et ORANGE principalement. Dans le cas de travaux d'urgence, c'est une ATU (Attestation de Travaux d'Urgence) qui est rédigée.



Photos : Actes courants d'exploitation en 2021 (renouvellement de branchement, branchement neuf, réparation fuite, renouvellement de compteur)

### 3.3.6 Les opérations de renouvellement

#### • LES EQUIPEMENTS RENOUELES

Au cours de l'exercice 2021, KARUKER'Ô a renouvelé les équipements ci-dessous :

- 62 branchements individuels DN25
- 1026 compteurs renouvelés DN15 de marque DIEHL METERING
- 1 compteur général au forage Sources 2 DN80
- 500 clapets-purges DN15
- Pompes 13 kW et 37 kW de secours pour les forages
- Ballon hydrochoc 200L Surpresseur Desmarais
- Variateur de fréquence Surpresseur Desmarais

- Pièces électriques diverses pour les forages
- 3 Opérations de repêchage de la pompe du Forage Calebassier, sans succès.



Photo 1 : Renouvellement de branchement en traversée de route, protection par gaine et fourreau PVC



Photo 2 : Renouvellement de 2 compteurs individuels et de la robinetterie (robinet inviolable, clapet anti-pollution et robinet client)

### • LES ACCESSOIRES DE RESEAU RENOUVELES

Au cours de l'exercice 2021, KARUKER'Ô a renouvelé les accessoires de réseau ci-dessous :

- 4 vannes DN100
- 1 vanne DN150
- 13 ventouses

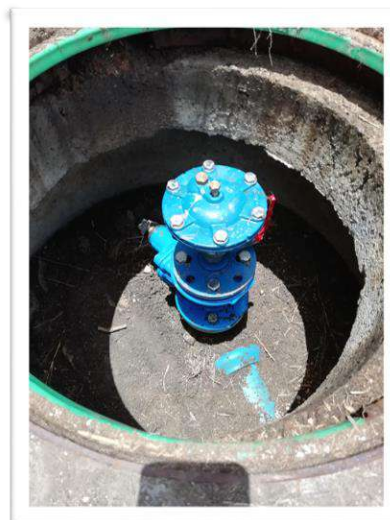
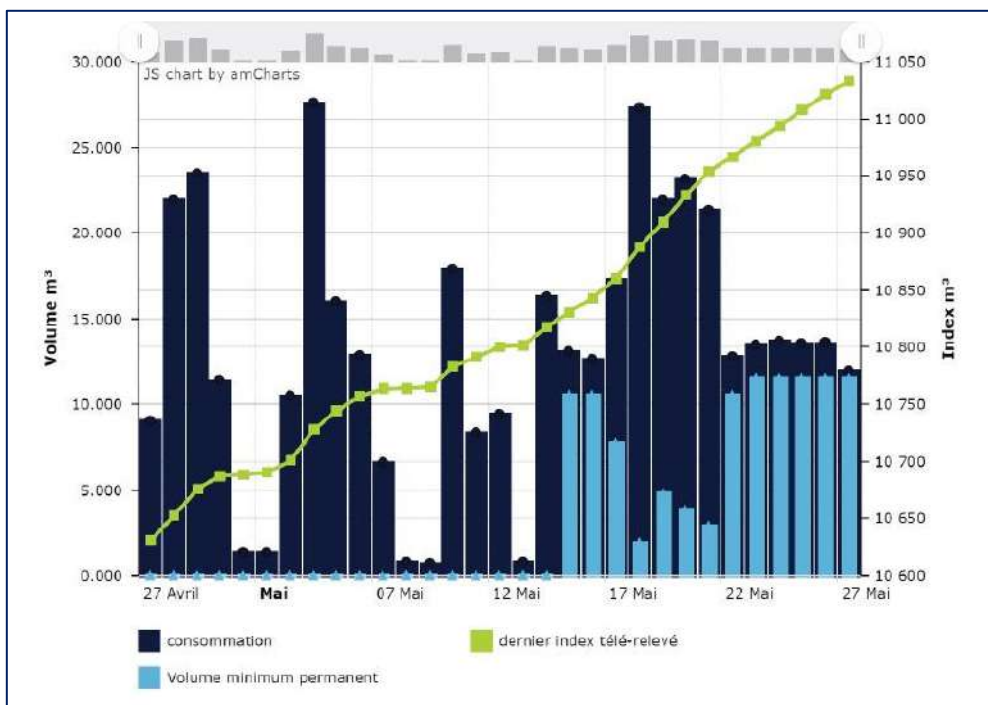


Photo : Renouvellement d'une ventouse et pose d'une vanne d'isolement DN60

### • LES AUTRES OPERATIONS KARUKER'Ô

- Mise à niveau de 35 bouches à clé.
- Poursuite de l'exploitation des données de la télérelève pour les compteurs stratégiques.
- Le pilote de télérelève installé par nos soins en 2019 est toujours utilisé pour une observation régulière des consommations sur les compteurs stratégiques. La consultation de ces données

permet de détecter rapidement les compteurs bloqués et les fuites chez le client. La surveillance des « gros consommateurs » est aussi importante pour comprendre les augmentations des volumes distribués, comme lors de la reprise d'activité des distilleries par exemple.



Graphique : Suivi de la consommation du Lycée de Grand-Bourg entre avril et mai 2021 grâce à la télérelève.

- **En bleu ciel, l'apparition d'un volume de fuite est à constater.**

### 3.3.7 Les interventions de maintenance sur les installations en 2021

#### Pour chacun des 7 forages :

- Contrôles électriques règlementaires par BUREAU VERITAS en décembre 2021
- Contrôle des soupapes antibélier
- Contrôle des compteurs de prélèvement dans la ressource : à chaque passage
- Contrôle de la mesure du niveau de la nappe, avec enrouleur manuel : une fois par an

#### Pour les réservoirs :

- Contrôle du comptage de l'eau distribuée : à chaque passage
- Les réservoirs de Balisiers, Morne Constant et Les Sources n'ont pas été nettoyés pour des raisons de sécurité évoquées chaque année. Un marché de restauration du génie civil est en cours mais nous insistons sur l'urgence de ces travaux. **L'absence de nettoyage de ces réservoirs peut entraîner brutalement une non-conformité analytique durable.**
- Réservoir de La Treille : Nettoyage en mai 2021.
- Réservoir de Courbaril : Nettoyage en mars 2020.
- Réservoir de St Marc : Nettoyage en juin 2021
- Réservoir de Morne Lolo : Nettoyage en avril 2021
- Réservoir de Morne des Pères : Nettoyage en mars 2020.

### 3.3.8 Les interventions en astreinte

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution ou sur les installations, certaines sont effectuées en dehors des heures ouvrées habituelles. Les tableaux ci-après détaillent les interventions réalisées en astreinte :

Interventions en astreinte	
Niveau	Description
Niveau 1 - Responsable de l'astreinte	Réception des appels téléphoniques
	Réception de toutes autres informations de dysfonctionnement
	Traitement de l'information
	Pilotage des interventions du niveau 2
	Renforcement terrain
	Rédaction du rapport d'astreinte
Niveau 2 - Technicien d'astreinte	Réception des appels téléphoniques du niveau 1
	Diagnostic terrain
	Fin d'intervention et reporting



Pompe de forage Rabi

## 3.4 Le bilan clientèle

Cette partie dresse le bilan de l'activité de gestion des clients consommateurs. Elle aborde notamment les notions d'abonnés et de volumes facturés.

### 3.4.1 ANEMONE : notre système d'information Clientèle

Depuis mai 2015, le transfert des données des contrats de nos clients a eu lieu d'AQUA vers ANEMONE, marquant le déploiement du nouvel outil de gestion clientèle de l'activité Irrigation et Vente d'Eau Brute. Cet outil, associé à l'outil de mobilité ACTIVTECH (possédant un module « Relève ») permet :

- de disposer d'un outil performant et moderne, permettant ainsi un meilleur partage de l'information et une meilleure maîtrise des données nécessaires à la satisfaction client,
- de répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients, notamment sur la proposition de multiples modes de règlement des factures (échancier, mensualisation, prélèvement, télépaiement...)
- de vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.



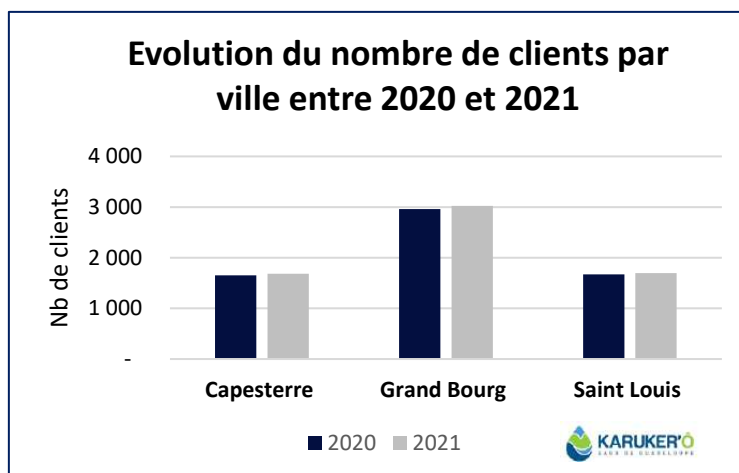
Le passage à notre nouveau Système d'Information Clientèle a permis de faire évoluer la présentation de certains tableaux d'information et/ou d'indicateurs dans ce RAD. Dans le cas où certaines évolutions apporteraient des modifications sensibles des résultats, des explications vous seront fournies.

Nous nous tenons à votre disposition pour vous apporter toutes les informations complémentaires relatives à l'évolution de notre Système d'Information Clientèle.

### 3.4.2 Le nombre de clients

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients par ville				
	2020	2021	N/N-1 (%)	
Capesterre	1 650	1 681	1,9%	
Grand Bourg	2 963	3 024	2,1%	
Saint Louis	1 668	1 695	1,6%	
<b>TOTAL</b>	<b>6 281</b>	<b>6 400</b>	<b>1,89%</b>	



Graphique : Evolution du nombre de clients par commune, entre 2020 et 2021, KARUKER'Ô

### 3.4.3 Le nombre de clients gros consommateurs

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 3 000 m<sup>3</sup>/an. Le nombre de clients gros consommateurs est détaillé dans le tableau suivant :

Le nombre de clients gros consommateur			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Clients compris entre 3 000 et 6 000 m <sup>3</sup> /an	12	6	-50%
Clients de plus 6 000 m <sup>3</sup> /an	5	1	-80%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>-59%</b>

Pour rappel, la majorité des compteurs de ces gros consommateurs ont été équipés d'une télérelève en 2019. Celle-ci permet de surveiller leur consommation, de détecter d'éventuelles anomalies (fuite, compteur bloqué...) et d'appréhender les changements de profils de consommation. En cas de fuite importante, certains particuliers peuvent apparaître provisoirement dans la liste.

### 3.4.4 Le nombre d'abonnements

Le nombre d'abonnements, décomposé par communes, est le suivant :

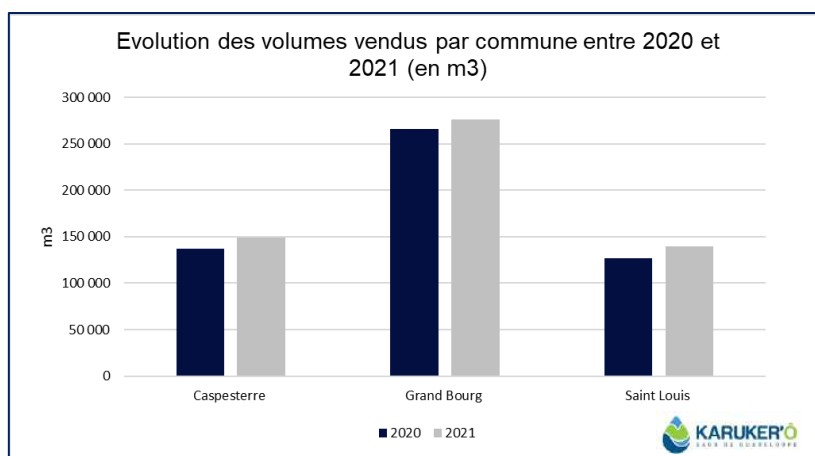
Nombre de parts fixes eau potable facturées			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Capesterre	1645	1670	1,5%
Grand Bourg	2962	2964	0,0%
Saint Louis	1672	1679	0,4%
<b>Total</b>	<b>6 280</b>	<b>6 313</b>	<b>0,5%</b>

Le nombre de parts fixes facturées contient aussi les abonnements de courtes durées.

### 3.4.5 Les volumes vendus

Les volumes facturés dépendent des périodes de relève des compteurs qui peuvent varier d'une année sur l'autre. En conséquence, les variations des volumes facturés ne sont pas entièrement imputables à une baisse ou une augmentation de la consommation, mais peuvent être en partie liées à des décalages de relève d'une année sur l'autre. Pour pouvoir analyser les volumes facturés retraités de ces effets de variation, reportez-vous au tableau qui présente les rendements de réseaux. Le tableau du rendement de réseau contient des informations sur les volumes facturés ramenés à 365 jours.

Volumes vendus par commune (en m <sup>3</sup> )			
	2020	2021	N/N-1 (%)
Capesterre	136 984	149 077	9%
Grand Bourg	265 926	275 990	4%
Saint Louis	126 781	139 433	10%
<b>Total</b>	<b>529 691</b>	<b>564 500</b>	<b>7%</b>



Graphique : Evolution des volumes vendus par commune entre 2020 et 2021 (en m<sup>3</sup>), KARUKER'Ô

On constate une hausse de 7% des volumes vendus entre 2020 et 2021.

### 3.4.6 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 3 000 m<sup>3</sup>/an. Les volumes qui leur ont été vendus sont détaillés dans le tableau suivant.

Volumes vendus aux gros clients _ (en m <sup>3</sup> )			
	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers > 3 000 m <sup>3</sup>	48 332	26 320	-45,5%
Volumes vendus aux particuliers > 6 000 m <sup>3</sup>	61 926	16 023	-74,1%
<b>Total</b>	<b>110 258</b>	<b>42 343</b>	<b>-61,6%</b>

Volumes vendus aux principaux gros consommateurs _ (en m <sup>3</sup> )		
	2020	2021
Rhumerie Bellevue _ Etang Noir	14 742	16 023
Distillerie Bielle _ Grand Bourg	3 049	5 499
EPHAD Saint Louis	4 172	4 653
Polyclinique St Christophe _ Grand Bourg	4 640	4 545
Centre hospitalier Sainte-Marie _ Grand Bourg	6 980	4 424
Lycée de Grand-Bourg	-	3 980
<b>Total</b>	<b>33 583</b>	<b>39 124</b>

### 3.4.7 L'activité de gestion clients

Les clients ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois en optant pour la mensualisation.

Nos efforts se poursuivent pour faciliter l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique de leurs factures, feuillets informatifs joints à la facture, mailings personnalisés, accueil téléphonique.

Ces moyens de paiement permettent à nos clients de gérer leur budget « eau » plus efficacement et plus facilement. En 2021, 92 échéanciers ont été accordés pour les clients du réseau d'eau potable et d'assainissement.

*En 2021, nous avons **poursuivi le déploiement du paiement chez les commerçants via ZAPAY.** Nos clients peuvent désormais régler leurs factures en dehors des horaires habituels d'ouverture de l'accueil clientèle via leur téléphone ou par Internet mais également en espèce directement auprès d'une liste de commerçants.*

*Cette évolution permet à la fois d'étendre le règlement des factures sur des jours et horaires inhabituels mais également d'adapter les moyens de règlement aux différents profils de clients. En outre, le développement des moyens de paiement à distance permet également aux clients propriétaires de maisons secondaires, dont la part est importante à Marie-Galante, d'honorer plus facilement le paiement de leurs factures d'eau.*



Support de communication pour le déploiement des nouveaux modes de paiement – KARUKER'Ô

COMMERCES DE PROXIMITÉ POUR PAYER EN ESPÈCES OU PAR CARTE BANCAIRE		
LE MOULLE		
AVIS-BERTHOND	LES SERVICES AUX QUOTIDIENS	épicerie des colibris
LE SODOR	LEKOUK EPIECERIE	Le Point
LE MOULLE	552 (DSM)	Demenecourt
LE MOULLE	IM VIDEO MUSIC	Sole Side
LE MOULLE	IM VIDEO DIGICEL	54 rue Saint Jean
LE MOULLE	LES SERVICES AUX QUOTIDIENS	55 rue Duchassaing
LES ARYMES	CIVIL CENTER	Edouin
LES ARYMES	TOTAL VIEUX-BOURG	Vieux-Bourg
LES ARYMES	TEL COM	Grand Camp Centre
LES ARYMES	EKO GESTION ARYMES	Centre
MORNE-à-L'EAU	STATION SERVICE TOTAL	Edouaillon
PETIT-GRAND	LA LIBRERIE PLUS	Centre
POINTE-à-PITRE	TADACHIK CAFE	Marine bas du fort
POINTE-à-PITRE	CAMINFORMATIQUE et SERVICES	Bergevin
POINTE-à-PITRE	Le PRESSE PAPIER	Place de la victoire
FORT-LOUIS	JR PASSION - LA CHOCOLATINE	Centre
SAINTE-ANNE	BAMARDO SHOP (S&M)	Centre
SAINTE-ANNE	TRIBAL CAFE (LE CYBER SNACK)	Centre
LE MOULLE		
BAIR-AMBAULT	EKO GESTION BM	Route de Sablière
BAIR-AMBAULT	QUAIMAX	résidence Anadolai Nardal
BAIR-AMBAULT	TRIFLE D'OR	ZAC de Dorville
BAILLIF	LOTTO BAILLIF	Zone artisanale Pérea Nancey
BASSE-TERRE	GLOBAL TRANSFERT	Centre
BOUQUILLANT	BALAN DE PIGEON	ZAC de L'océan Pigeon
CAPESTERRE BELLE-EAU	VIDEO BELLO	Place de l'église
CAPESTERRE BELLE-EAU	PARI GIGABANT	12 avenue PLOU LACROIX
DES-ARRES	CREAMOVU'	Le Port
GOURMERIC	SOTION SERVICE TOTAL	RUE des ceris
GOYAVE	VICTOIRE COIFFURE	Centre
L'ARRETIRES	PARI GIGABANT	Centre
PETIT-LOUIS	STATION SERVICE TOTAL	Arrouville III
PETIT-LOUIS	KEYS APPRAPHIC	3 016 Bellevue
PETIT-LOUIS	R-SEV PHOTO	3 016 Bellevue
SAINTE-ANNE	STATION SERVICE TOTAL	Rue Louis Dubreuil
SAINTE-ROSE	TABAC PRESSE des lies	COUJ Nappert
SAINTE-ROSE	SOS MEDICAL SERVICES	La Boucan
SAINTE-ANNE		
SAINTE-ANNE	E CENTER Rainbaud	28 route de National Rainbaud
SAINTE-ANNE	E CENTER Rainbaud	28 rue Victor MAURUSSE Rainbaud
SAINTE-ANNE		
CAPESTERRE MARIE-GALANTE	STATION SERVICE VITO	RODIT
GRAND-BOURG	NEXT-STOP	Centre
SAINTE-ANNE	STATION SERVICE VITO	SA
SAINTE-ANNE	LOTTO SAINTE-ANNE	Centre

Liste des commerces de proximité pour payer sa facture en espèce ou en carte bancaire

Les clients de Marie-Galante favorisent habituellement l'accueil physique plutôt que les autres moyens d'échanges avec notre service de relation clientèle. Ces passages en agence sont principalement réalisés au moment du paiement de la facture et pour des dépôts de dossiers dans le cadre d'une demande de dégrèvement.

Cependant, en raison des du contexte sanitaire lié au Covid-19, il y a un net développement des contacts par mail, téléphone et courrier. En 2021, malgré les différentes périodes de confinement, l'agence de Grand-Bourg est restée accessible aux clients dans le respect des gestes barrières.

### 3.4.8 L'encaissement et le recouvrement

Pour l'exercice 2021, on constate un taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente à 9,3 %.

Le taux global des créances (eau, assainissement) supérieures à 6 mois est calculé en prenant le ratio de l'intégralité des créances jugées comme recouvrables, rapportées au chiffre d'affaires de l'année écoulée.

Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples. Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour KARUKER'Ô.

Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

Malgré les démarches entreprises et les progrès constatés de KARUKER'Ô afin de recouvrer les sommes impayées, notamment sur le règlement des factures courantes, de nombreux clients ne régularisent toujours pas leur situation.

**L'état des impayés reste élevé et la balance âgée fait apparaître d'importants montants dus depuis plus de 3 ans par des clients particuliers mais aussi des Administrations et des Collectivités.**

KARUKER'Ô agit au plan local pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis de SUEZ a été initié en 2001 dans le cadre de chartes « Fonds Solidarité Logement », signées avec les conseils départementaux partenaires.

**KARUKER'Ô met progressivement en place de nouveaux moyens de paiement pour permettre aux clients de régler leurs factures via smartphones, bornes de paiement ou même chez les commerçants aux horaires d'ouverture plus larges que l'agence clientèle. Le règlement en espèce est désormais possible chez les commerçants et le déploiement de bornes de paiement à l'accueil de KARUKER'Ô au cours de l'année 2021 a permis d'étendre l'offre des moyens de paiement.**

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€) T.T.C.	-133 259,73	-36 465,43	-72,60%
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois sur les factures de l'année précédente (€ TTC)	182 305,50	202 863,86	11,28%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	9,4	9,3	-1,06%



Pour les clients, le processus de recouvrement se déroule comme suit :

- Un processus de recouvrement interne est effectué par le biais d'une mise en demeure transmise par courrier 15 jours après la date butoir de paiement de la facture. KARUKER'Ô procède également à des envois de SMS au client détenteur de factures impayées.
- Passé ce délai de recouvrement interne, le traitement des dossiers clients est différencié selon le type de client et les montants dus :
  - Le suivi des dossiers clients avec de forts impayés est poursuivi en interne.
  - Les clients professionnels et les habitations secondaires sont informés d'un avis de coupure et font l'objet d'une coupure d'eau effective temporaire si la dette n'est toujours pas réglée à échéance.
  - Les clients Administrations et Collectivités bénéficient d'un accompagnement personnalisé de KARUKER'Ô afin d'honorer leur dette. Des prises de contact mensuelles sont effectuées.
  - Les autres dossiers clients sont transmis à un cabinet de recouvrement externe pour assurer le suivi et le recouvrement de la dette.

Enfin, nous rappelons que depuis 2020, plusieurs supports permettent aux clients de pouvoir régler leur facture par le biais de l'application ZAPAY, d'une interface web et d'une plateforme téléphonique. Ces supports sont disponibles 24h/24, 7 jours/7.

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- KARUKER'Ô, le fermier, en application du contrat de délégation du service public de distribution d'eau,
- La collectivité au travers des redevances collectivités,
- L'État au travers de la redevance d'occupation du domaine public et de la TVA,
- L'Office de l'eau, dont les sommes perçues sont destinées à aider au financement des collectivités locales dans leurs projets de préservation et d'amélioration des ressources en eau et du milieu naturel.

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m<sup>3</sup>.

### • EVOLUTION DE LA TARIFICATION

Evolution des révisions de la tarification			
Désignation	01/01/2021	01/01/2022	N/N-1(%)
K - Coefficient d'actualisation 1er semestre	1,1541	1,2084	4,70%
K - Coefficient d'actualisation 2ème semestre	1,1832	1.2896	8,99%

### • LE TARIF

Tarifs 2021 :

			Part Collectivité	Evolution par rapport à 2020	Part fermière	Evolution par rapport à 2020
Part fixe eau potable	1er semestre	Diamètre 15 à 80 mm	10,6300 €	0,00%	48,9350 €	1,12%
		Au-delà de 80mm			115,4100 €	1,11%
Part fixe eau potable	2ème semestre	Diamètre 15 à 80 mm	10,6300 €	0,00%	50,17 €	3,59%
		Au-delà de 80mm			118,32 €	3,59%
Part variable eau potable	1er semestre	De 0 à 80 m3	0,5000 €	0,00%	1,4540 €	1,11%
		De 81 à 100 m3			1,9040 €	1,12%
		De 101 à 200 m3	0,6600 €	0,00%	1,9040 €	1,12%
		De 201 à 500 m3			2,7700 €	1,13%
		Au-delà de 500 m3			2,9200 €	1,11%
Part variable eau potable	2ème semestre	De 0 à 80 m3	0,5000 €	0,00%	1,49 €	3,61%
		De 81 à 100 m3			1,95 €	3,55%
		De 101 à 200 m3	0,6600 €	0,00%	1,95 €	3,55%
		De 201 à 500 m3			2,84 €	3,61%
		Au-delà de 500 m3			2,99 €	3,56%
Préservation des ressources en eau			0,0800 €		-93,03%	
Octroi de mer régional interne			taux de 1%		0,00%	
Lutte contre la pollution			0,5000 €		0,00%	

Part fermière

Evolution par rapport à 2020

### 3 | Qualité du service

Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le



ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE

Forfait ouverture/fermeture de compteur avec déplacement	1er semestre	86,5580 €	-0,05%
	2ème semestre	88,7400 €	3,58%
Forfait coupure pour défaut de paiement	1er semestre	103,8700 €	1,11%
	2ème semestre	106,4900 €	3,59%

**Tarif unitaire pour une facture de 120 m3 en 2021 3,829 € /m<sup>3</sup> TTC**

#### Tarifs 2022 :

			Part Collectivité	Evolution par rapport à 2021	Part fermière	Evolution par rapport à 2021
Part fixe eau potable	1er semestre	Diamètre 15 à 80 mm	10,6300 €	0,00%	51,2350 €	4,70%
		Au-delà de 80mm			120,8400 €	4,70%
Part fixe eau potable	2ème semestre	Diamètre 15 à 80 mm	10,6300 €	0,00%	54,6816 €	8,99%
		Au-delà de 80mm			128,9600 €	8,99%
Part variable eau potable	1er semestre	De 0 à 80 m3	0,5000 €	0,00%	1,5230 €	4,75%
		De 81 à 100 m3			1,9940 €	4,73%
		De 101 à 200 m3			1,9940 €	4,73%
		De 201 à 500 m3			2,9000 €	4,69%
		Au-delà de 500 m3			3,0570 €	4,69%
Part variable eau potable	2ème semestre	De 0 à 80 m3	0,5000 €	0,00%	1,6251 €	8,99%
		De 81 à 100 m3			2,1275 €	8,99%
		De 101 à 200 m3			2,1275 €	8,99%
		De 201 à 500 m3			3,0954 €	8,99%
		Au-delà de 500 m3			3,2621 €	8,99%
Préservation des ressources en eau			0,0800 €		0,00%	
Octroi de mer régional interne			taux de 1%		0,00%	
Lutte contre la pollution			0,5000 €		0,00%	

		Part fermière	Evolution par rapport à 2021
Forfait ouverture/fermeture de compteur avec déplacement	1er semestre	90,6300 €	4,70%
	2ème semestre	96,7200 €	8,99%
Forfait coupure pour défaut de paiement	1er semestre	108,7600 €	4,71%
	2ème semestre	116,0662 €	8,99%

**Tarif unitaire pour une facture de 120 m3 en 2022 3,966 € /m<sup>3</sup> TTC**

## FACTURE SPECIMEN SUR UNE BASE DE 120 m3

<b>MARIE-GALANTE EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU (Base 120 m<sup>3</sup>)</b>			
	<b>Prix HT 2022</b>	<b>Prix HT 2021</b>	<b>variation %</b>
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			
<b>Part du délégataire</b>			
. Abonnement	105,92	99,11	6,87 %
. Consommation 120 m3	201,60	192,48	4,74 %
<b>Part de la collectivité</b>			
. Abonnement	21,2600	21,26	-
. Consommation 120 m3	63,20	63,20	-
<b>Organismes d'Etat</b>			
. Préservation des ressources en eau	9,60	9,60	-
. Lutte contre la pollution	60,00	60,00	0,00 %
. Octroi de mer régional interne	4,62	4,46	
<b>T.V.A. à 2,1%</b>	9,79	9,45	3,57 %
<b>Sous total TTC eau</b>	475,98	459,55	3,57%
<b>m3 TTC</b>	<b>3,9665</b>	<b>3,8296</b>	<b>3,57%</b>

# 4 | Comptes de la délégation



Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le



ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE

## 4.1 Le CARE

Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.

Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.

Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.

Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : "Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure ».

Le rapport de constat du Commissaire aux Comptes est présenté en annexe 7.3.

## 4.1.1 Le CARE 2021

## Compte annuel de résultat de l'exploitation

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

en milliers d'€uros	2020	2021	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>1 976,96</b>	<b>2 103,67</b>	<b>6,4%</b>
Exploitation du service	1 495,76	1 584,48	
Collectivités et autres organismes publics	404,15	421,54	
Travaux attribués à titre exclusif	61,49	69,55	
Produits accessoires	15,56	28,09	
<b>CHARGES</b>	<b>2 140,29</b>	<b>2 239,36</b>	<b>4,6%</b>
Personnel	692,25	677,24	
Energie électrique	143,35	135,45	
Achats d'eau	0,00	0,00	
Produits de traitement	13,19	11,51	
Analyses	26,82	35,17	
Sous-traitance, matières et fournitures	406,81	401,62	
Impôts locaux et taxes	12,15	6,04	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	204,29	184,77	
• télécommunication, postes et télégestion	19,85	16,35	
• engins et véhicules	39,30	44,62	
• informatique	20,78	49,57	
• assurance	2,04	2,63	
• locaux	30,51	9,98	
Contribution des services centraux et recherche	51,90	55,51	
Collectivités et autres organismes publics	404,15	421,54	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	74,62	0,00	
• programme contractuel	44,41	21,13	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	8,91	9,04	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	4,56	4,49	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	52,87	275,78	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0,00	0,06	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-163,33</b>	<b>-135,69</b>	<b>16,9%</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-163,33</b>	<b>-135,69</b>	<b>16,9%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

### 4.1.2 Le détail des recettes

TOTAL EXERCICE 2021				
	Commune	Nombre	Recette Collectivité	Recette Fermière
Abonnement Eau Potable	Capesterre	3 340,36	35 508,01 €	173 746,62 €
	Grand-Bourg	5 927,17	63 005,86 €	300 181,86 €
	Saint-Louis	3 358,56	35 701,49 €	176 263,88 €
Régularisations des années antérieures		-	94,60 €	200,66 €
<b>Total Abonnements</b>		<b>12 626,09</b>	<b>134 309,96 €</b>	<b>650 393,02 €</b>
Consommations Eau Potable	Capesterre	149 077	81 484,99 €	271 300,04 €
	Grand-Bourg	275 990	150 258,82 €	494 656,00 €
	Saint-Louis	139 433	74 812,45 €	240 285,36 €
Régularisations des années antérieures		-	-19 322,51 €	-72 150,05 €
<b>Total Consommations</b>		<b>564 500</b>	<b>287 233,75 €</b>	<b>934 091,35 €</b>
<b>TOTAL RECETTES</b>			<b>421 543,71 €</b>	<b>1 584 484,37 €</b>

### 4.1.3 Zoom sur les impayés

Avec 502 634 € TTC de factures impayées émises en 2021 (factures < 6 mois et à 6-12 mois) et avec un cumul d'impayés depuis plusieurs années de près de 1,25 millions € TTC au 31 décembre 2021, la situation est alarmante pour l'équilibre financier du contrat.

Malgré la mobilisation de toute l'équipe de KARUKER'Ô afin de recouvrer ces sommes, au travers de rencontres clients en Agence ou parfois directement au domicile de clients particuliers avec la présence de la responsable Clientèle, chaque semaine, un nombre trop élevé de clients ne régularisent toujours pas leur situation. KARUKER'Ô propose régulièrement à ses clients la mise en place d'échéanciers de paiement. Aussi, le cabinet de recouvrement BRG agit en parallèle pour relancer les clients par téléphone mais également via un agent de recouvrement, sur place.

In fine, l'état des impayés reste malheureusement très élevé et la balance âgée fait apparaître d'importants montants dus depuis plus de 3 ans notamment par des particuliers mais aussi des Administrations et des Collectivités.

En effet, le montant des factures impayées des clients Administrations et Collectivités reste très élevé et représente une part importante du montant global des impayés de l'ordre de 29%. Les communes de Grand-Bourg et dans une moindre mesure, de Capesterre connaissent de forts impayés (317 000 € TTC et 19 000 € TTC respectivement au 31 décembre 2021).

**Pour conclure, nous notons une réelle difficulté à mettre en place une politique de gestion et d'accompagnement des clients à faibles revenus qui devraient être pris en charge par le FSL (Fonds de Solidarité Logement). Les dossiers qui sont ouverts sont, soit sans réponse, soit avec des délais de traitement supérieurs à 24 mois.**

La synthèse suivante présente un visuel plus précis de la situation des impayés sur le contrat.

## 4 | Comptes de la délégation

Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le



ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE

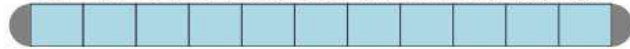
### ANCIENNETE DETTE

- < 6 MOIS
- > 36 MOIS
- 12-18 MOIS
- 18-24 MOIS
- 24-36 MOIS
- 6-12 MOIS

### FACTUREDATE

Y Q M W D

Année 2011 - 2021



### IMPAYES A DATE CONTRAT CCMG

REF_PDS	PAR_SHORTNAME	SLDFACTURE	PE
971260106002	Mle PICORD SAMENTA	18 980 €	PA
971120057302	M. JERMIDI ROBERT	12 907 €	PA
971120316901	Mle MALICIEUX JENIFERE	10 286 €	PA
971080065901	M. SEYTOR MATHURIN	8 717 €	PA
971120101004	CGOSH	8 643 €	PF
971260096401	Mme VERDON AGATHE LISETTE	7 649 €	PA
971260072601	Mme FARGEAU ANTOINETTE	6 688 €	PA
971080053901	M. RANELY VERGE-DEPRE HENRY	6 040 €	PA
971120188402	M. CONFAC Ignace Bruno	5 987 €	PA
971120244202	M. LETAPIN JULIEN	5 928 €	PA
<b>Total</b>		<b>889 206 €</b>	

### TYPE CLIENT

- ADMINISTRATION
- AGRICULTEUR
- COMMUNAL
- PARTICULIER
- PROFESSIONNEL

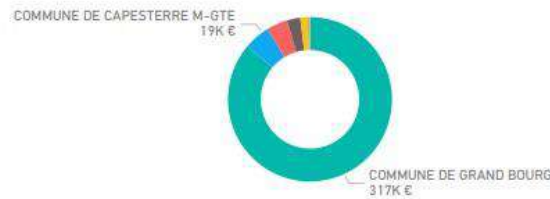
### MONTANT IMPAYES A FIN DECEMBRE 2021

1 256 978 € SLDFACTURE  
 898 725 € FERMIERTTCRDU  
 46 879 € INTERETS MORATOIRES TTC

### COMMUNE

- CAPESTERRE-DE-MARIE...
- GRAND-BOURG
- SAINT-LOUIS

### Solde des factures par Client Collectivités & ADM



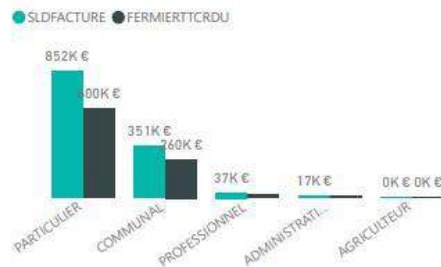
### Montant des Intérêts moratoires sur factures dues



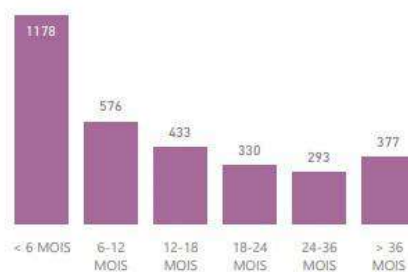
### Nombre de factures impayées

5323

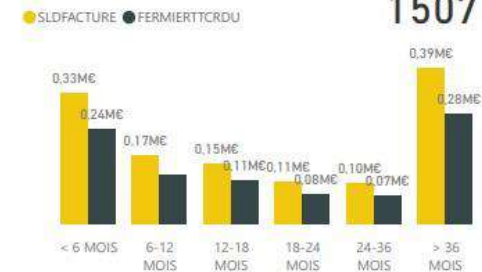
### Solde factures et part fermier



### Nombre de clients impayés en fonction ancinneté de la dette



### Solde factures et part fermier



### Nombre de clients impayés

1507

#### 4.1.4 La présentation des méthodes d'élaboration

### PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2021

Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.

Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.

Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.

Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.

Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :

- La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
- La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

#### **Sommaire**

- I. ORGANISATION DE LA SOCIETE
- II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION
- III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES
- IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS
- V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

#### **I. ORGANISATION DE LA SOCIETE**

Les ressources de toute nature dont le délégataire dispose sont positionnées dans son organisation centrale, régionale ou locale selon leur coût, leur rareté, et leur efficacité (ex., centrale d'achats, services comptables, etc.).

La Société KARUKER'Ô est filiale de SUEZ Eau France.

L'organisation de la Société KARUKER'Ô repose sur un ensemble de niveaux de compétences qui apportent quotidiennement leur contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement dont KARUKER'Ô a la charge. Cette organisation comprend notamment :

- Des agents de terrain, généralement capables d'exercer toute une série d'activités sur un métier donné (eau, assainissement),

- Des agents d'encadrement, capables d'animer les équipes de terrain et de partager avec elles leurs compétences techniques.
- Des spécialistes capables d'intervenir à la demande en renfort sur les points spécifiques, sur la totalité du périmètre de la société, (dessin, cartographie, télégestion, contentieux...)
- Un siège, regroupant des services fonctionnels (Ressources Humaines, Qualité, Sécurité, Performance-achats-approvisionnement, Informatique, Comptabilité...) œuvrant au bénéfice de l'ensemble des contrats.

Le Compte Annuel de Résultat d'Exploitation relatif à un contrat de délégation de service public, regroupe l'ensemble des produits et des charges imputables à ce contrat.

La présente annexe a pour objet de préciser les règles de détermination de ces produits et charges

## II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité de la Société.

L'organisation de la société KARUKER'Ô trouve sa traduction dans les CARE, par la distinction entre les charges directement imputées aux contrats, les charges directes affectées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

### 1. Éléments directement imputés par contrats

Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.

Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment énergie électrique, achats, réactifs, sous-traitance, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

A compter des Care réalisés au titre de 2021, la ligne « pertes sur créances irrécouvrables et risque de recouvrement » intègre l'intégralité des risques de recouvrement liées aux créances ayant une antériorité supérieure à 3 mois et pas seulement ceux liés à l'existence d'un contentieux. Le libellé de la ligne a été modifié pour cette raison.

### 2. Éléments affectés sur une base technique

Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques.

- La main d'œuvre a été affectée directement au contrat et l'encadrement au poids de la main d'œuvre encadrée sur les différents périmètres.
- Les charges clientèle ont été réparties au poids du nombre de clients équivalents

### 3. Charges indirectes

#### a Les frais généraux locaux

Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la

société. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 5% de leurs Produits (hors compte de tiers).

La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par Karuker'Ô.

#### b La contribution des services centraux et recherche

La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société Suez et de ses filiales en fonction des Produits hors Prestations Internes.

Cette contribution est ensuite répartie au prorata du chiffre d'affaires de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par KARUKER'Ô.

#### 4. La participation, l'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés

Aucun dispositif d'intéressement ou de participation ne concerne la société KARUKER'Ô.

La provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés est répartie entre les contrats au prorata des dépenses de main-d'œuvre.

### III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

Les charges économiques calculées correspondent à des investissements réalisés par le délégataire, tant pour son compte propre (domaine privé), que pour le service délégué (domaine concédé) dans le cadre de ses engagements contractuels (programmes de travaux, fonds contractuels), ainsi qu'aux obligations de renouvellement.

Ces charges économiques permettent d'affecter à chaque investissement, concédé ou privé, le coût de financement correspondant, non intégré dans la comptabilité de la société.

#### 1. Charges relatives aux renouvellements

Les contrats peuvent prévoir que le délégataire assure la charge de renouvellement visant à garantir le bon fonctionnement du service et le maintien du potentiel des ouvrages.

Les charges relatives aux renouvellements sont distinguées, dans le CARE, suivant l'obligation existant au contrat :

- a) garantie pour continuité du service,
- b) programme contractuel,
- c) fonds contractuel,

a. « **Garantie pour continuité du service** » : cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle. La charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

b. « **Programme contractuel de renouvellement** » : cette rubrique correspond au programme prédéterminé de travaux de renouvellements que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement (renouvellement dit « patrimonial »).

La **traduction économique** du programme contractuel de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement.

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

## 2. Charges relatives aux investissements contractuels

Les charges relatives aux investissements du domaine concédé sont distinguées, dans le CARE, entre les principaux types d'obligations existant au contrat :

- a) programme contractuel,
- b) fonds contractuel,
- c) annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
- d) investissements incorporels.

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1<sup>er</sup> établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...).

b. « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

c. « **Annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire** » : cette rubrique est utilisée pour représenter les annuités d'emprunts de la collectivité que le délégataire prend en charge dans le cadre du contrat de délégation.

d. « **Investissements incorporels** » : sont représentés sur cette rubrique les droits d'usage et les participations financières aux travaux.

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement.

La méthode consiste à calculer l'annuité progressive d'un emprunt destiné à financer la totalité des investissements réalisés sur la durée du contrat.

### 3. Charges domaine privé

Cette charge a pour objectif de retrouver, au terme de la durée de vie du bien une somme suffisante pour en assurer le renouvellement, et de rémunérer le capital utilisé pour l'achat. La méthode est applicable à tous les contrats.

Ce sont des biens du domaine privé corporel de KARUKER'Ô, tels que bureaux, véhicules, mobilier, ...ainsi que les biens du domaine privé incorporel.

La charge relative aux autres éléments corporels et incorporels est constituée par la somme de deux termes :

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 2,7%.

La charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leur valeur ajoutée respective.

### 4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,48% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2021 +0.5%) soit 0,02% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

## IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

Lorsqu'un contrat déficitaire les premières années, devient bénéficiaire, on constate l'apurement du déficit accumulé.

## V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

Un impôt normatif simplifié est calculé, au taux en vigueur, dès lors que le résultat du contrat est bénéficiaire, après report des déficits éventuels.

Le taux applicable est de 26,5%.

## 4.2 Les reversements

Cette partie présente les différents reversements à destination de la collectivité et des administrations, y compris ceux liés à la Taxe sur la Valeur Ajoutée.

### 4.2.1 Les reversements de surtaxe

Les reversements au profit de la collectivité (hors reversement de TVA) intervenus au cours de l'exercice sont :

Reversement de surtaxe au cours de l'exercice 2021		
	Date du reversement	Montant (€)
Recettes de la collectivité		421 543,71
Reprise des impayés des années antérieures *		152 529,27
Créances en cours d'encaissement		279 453,70
Créances irrécouvrables		9 118,49
Acomptes versés	01-oct-21	126 069,00
	31-mars-22	112 745,00
	Reste dû H.T	46 686,79

(\*) Ce montant équivaut à la reprise des impayés figurant sur le Rapport financier de l'année 2020.

### 4.2.2 Les reversements à l'Office de l'Eau

Les reversements au profit de l'office de l'eau intervenus au cours de l'exercice sont :

Les reversements à l'Agence de l'eau		
Désignation	Volumes déclarés (m <sup>3</sup> )	Montant (€)
Lutte contre la pollution	525 353	263 039,75
Préservation de la ressource	558 970	43 139,02
OCTROI DE MER REGIONAL INTERNE	2 188 770	21 892,76
Total annuel	3 273 093	328 071,53

## 4.3 Les investissements contractuels

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégué :

Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué

Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles.

La présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation figure ci-avant.

### 4.3.1 Le renouvellement

- **LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE**

Suite à la signature de l'avenant n°1 « Fin de contrat » du 27 juillet 2021 visant à clarifier les engagements du délégataire sur la durée restante du contrat, les charges relatives au renouvellement sont désormais synthétisées sur une seule ligne.

Nous ne distinguons donc plus depuis 2021 le montant alloué au programme de renouvellement et celui alloué à la garantie de continuité du service.

**Les charges totales relatives au renouvellement sont donc de 82 540 € en 2021.**

Un détail des principales opérations de renouvellement est consultable page 51.

<b>Charges relatives au renouvellement 2021</b>			
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Programme contractuel (€)	55 004	82 540,33	-
Garantie de continuité du service (€)	65 551		
<b>Total (€)</b>	<b>120 555</b>	<b>82 540</b>	<b>-32%</b>

Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le



ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE

Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le

Berser  
Levrault

ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE

# 5 | Votre délégataire



Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le



ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE

Expert des métiers de l'eau et des déchets depuis 160 ans, présent sur les 5 continents, SUEZ met toute sa capacité d'innovation au service d'une gestion performante et durable des ressources. Le Groupe accompagne ses clients dans le passage d'un modèle linéaire qui surconsomme les ressources à une économie circulaire qui les recycle et les valorise.

SUEZ est pleinement engagé dans la révolution de la ressource, notamment en France, berceau historique du Groupe où 30 000 collaborateurs mettent en œuvre une gestion totalement renouvelée des ressources et accompagnent leurs clients vers l'économie circulaire.

## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 La Région Outre-Mer de Suez Eau France

La région Outre-mer s'organise autour de 7 filiales et de nombreuses implantations de proximité qui permettent de développer un ancrage fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.

Grace à une organisation et des moyens adaptés aux enjeux et besoins des territoires, l'entreprise assure une mission de service public réactive, disponible et efficace en vue d'assurer un service de qualité et ainsi de satisfaire tant ses clients, les collectivités, que les usagers et les professionnels.

La Région Outre-mer	
Contrat	Nombre de clients
Eau	281 000
Irrigation	3 702
Assainissement	110 000

Fort de ses 1200 collaborateurs, l'entreprise a la charge de près de 44 contrats de délégation du service public et 218 PS pour un total de plus de 394 000 clients eau, irrigation et assainissement.

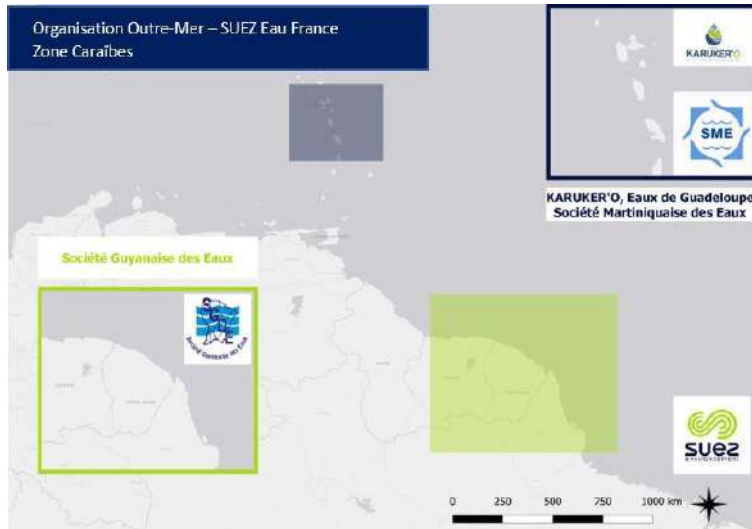
### 5.1.2 Nos implantations

**La zone caraïbe** est composée à ce jour de trois filiales du groupe Suez environnement.

- KARUKER'Ô, Eaux de Guadeloupe
- Société Martiniquaise des Eaux
- Société Guyanaise des Eaux

**La zone pacifique** est composée à ce jour d'une antenne et de trois filiales du groupe Suez environnement.

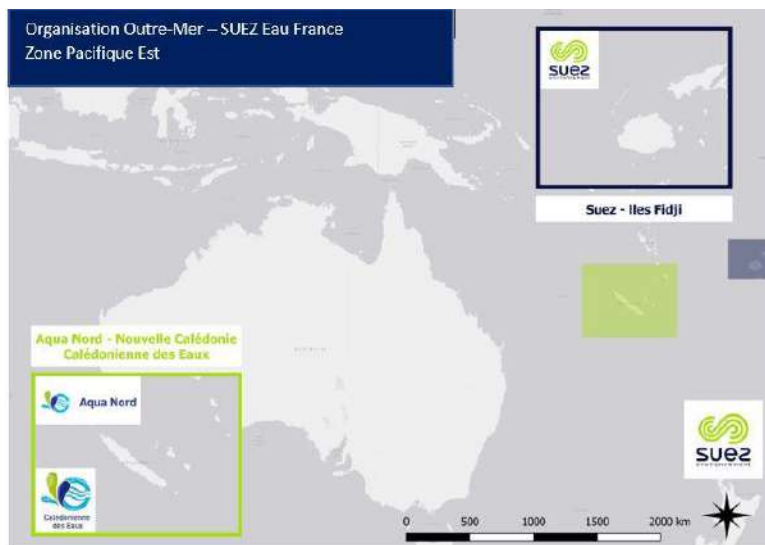
- Suez aux Iles Fidji
- Aqua Nord, sur la partie nord de la Nouvelle Calédonie
- Calédonienne des Eaux pour la partie sud de la Nouvelle Calédonie
- Polynésienne des Eaux à Tahiti et Moorea



Carte 1 - Organisation outre-mer, Zone Caraïbe



Carte 2 - organisation outre-mer, Zone Pacifique Ouest



Carte 3 - Organisation outre-mer, Zone pacifique Est

### 5.1.3 Nos moyens humains

Le directeur de la région Outre-Mer de SUEZ Eau France est M. Didier VALLON. Il est appuyé par cinq directeurs à l'échelle territoriale.

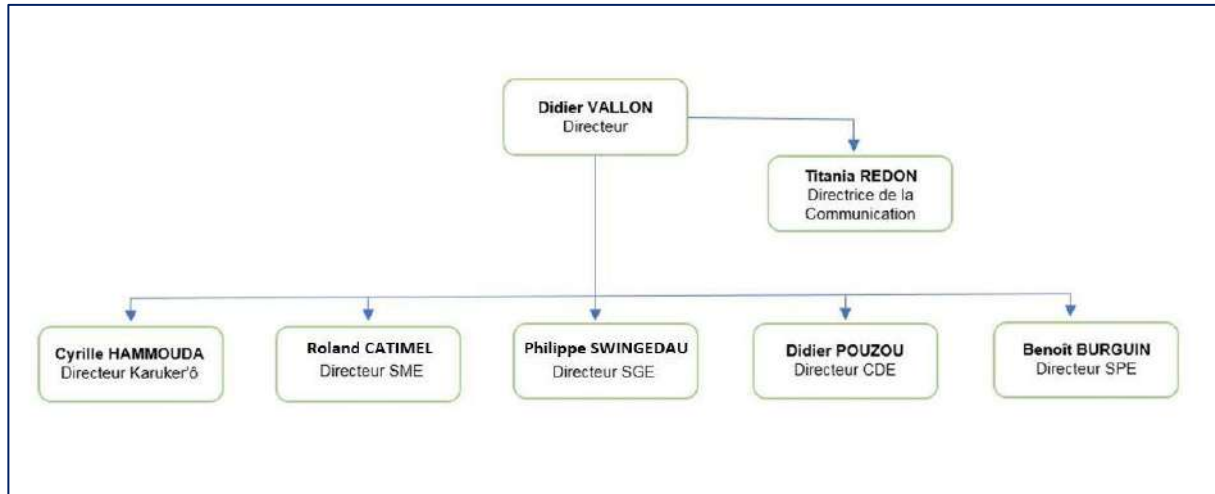


Figure : Organigramme de la Direction de la Région Outre-Mer de Suez Eau France

### 5.1.4 Nos moyens logistiques

Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générées par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction des contraintes temporelles et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- D'organiser le travail de nos agents,
- De suivre et de tracer en continu l'évolution des situations,
- De répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients :

Cette organisation repose sur un système d'information rapide : télésurveillance, assistant mobile d'intervention immédiate (AMI) des agents par téléphonie mobile, etc... Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

- Une optimisation des moyens disponibles,
- Une bonne coordination entre les différents services ou entités concernés (équipes d'intervention, sous-traitants, etc...),
- Une communication facilitée avec les collectivités.

### 5.1.5 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

Le service bénéficie directement ou indirectement de l'expertise technique de SUEZ Eau France et plus largement du Groupe SUEZ pour, d'une part, apporter des réponses aux problématiques quotidiennes qui se posent dans l'exploitation et, d'autre part, nous faire bénéficier des nouvelles avancées de la recherche et de l'innovation dans différents domaines. Cette expertise peut prendre différentes formes parmi lesquelles nous pouvons citer :

- missions d'expertise sur des problèmes ponctuels,
- accès à la documentation technique et aux bonnes pratiques métiers,

- accès à des programmes de formation spécialisés pour nos personnels.

Cette expertise est particulièrement utile afin de pouvoir apporter des réponses adéquates et innovantes aux nombreux défis qui se posent dans les domaines suivants :

- protection et gestion durable de la ressource en eau,
- recherche de nouvelles ressources,
- amélioration des performances des réseaux,
- maîtrise de la qualité de l'eau distribuée,
- prévention des risques environnementaux,
- gestion performante de la relation clientèle.

### 5.1.6 Le Département Guadeloupe

**KARUKER'Ô**, implantée au Moule depuis le 1 juillet 2018, emploie 33 hommes et femmes de notre région au service de l'eau, de l'irrigation est de l'assainissement. Les agences territoriales et de clientèles sont répartis sur les secteurs du Moule en Guadeloupe et de Grand-Bourg pour Marie Galante.





## 5.2 Notre démarche développement durable

### UNE DEMARCHE PLEINEMENT INTEGREE A LA STRATEGIE DE L'ENTREPRISE, POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE LE FUTUR DE LA GESTION DE L'EAU DANS LES TERRITOIRES

Dès 2006, SUEZ, pour son activité Eau en France, structurait sa politique de développement durable autour de 3 enjeux : préserver la ressource en eau et respecter l'environnement ; être un partenaire local du développement des territoires ; dialoguer et agir avec tous les publics de l'entreprise.

**En septembre 2014, l'activité Eau France de SUEZ a lancé une nouvelle initiative, qui s'inscrit dans la durée : le Programme Agir pour la Ressource en Eau**, qui vise à soutenir et engager des actions concrètes et durables, pour mieux préserver la ressource en eau, avec pour ambitions :

- d'alerter les publics sur l'enjeu central de protection de la ressource et de les informer sur des solutions performantes et innovantes dans une logique d'essaimage : cette matière pédagogique est disponible sur le site internet [www.lyonnaise-des-eaux.com](http://www.lyonnaise-des-eaux.com) notamment.
- et de soutenir des idées nouvelles développées par des acteurs externes à l'entreprise dans le cadre d'un appel à projets



Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Jean Jouzel, climatologue et glaciologue français. Ce comité est composé de représentants institutionnels, associatifs, scientifiques, et de responsables SUEZ.

Chaque année, en septembre, un appel à projets est lancé auprès des acteurs externes à l'entreprise, porteurs d'initiatives pour protéger la ressource en eau en France : associations, start-up, organismes de recherche, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises. Depuis sa création, le programme Agir pour la ressource en eau a reçu pas moins de 240 projets.

Pour l'édition spéciale 2017-2018, l'appel à projets Agir pour la Ressource en Eau porte sur « Des solutions face aux risques climatiques ».

Par ailleurs, depuis 2006, l'activité Eau France de SUEZ fait évaluer sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et publie l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès. La dernière évaluation a été réalisée en 2015 et a porté sur l'année 2014, sur le périmètre des activités Eau France de SUEZ.

L'agence Vigeo évalue par une note, de 1 à 4+, l'avancement de chacun des 12 engagements (2012-2016) à l'aune de 3 critères :

la pertinence des orientations de l'entreprise,

la cohérence des mesures prises pour déployer ces orientations,

l'effectivité des résultats enregistrés.

## Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

- 1 Agir en employeur responsable : 3-
- 2 Dialoguer avec toutes nos parties prenantes externes : 4-
- 3 Ouvrir la gouvernance de l'entreprise : 3+
- 4 Garantir la place centrale de l'éthique : 3-

## Innover pour la santé de l'eau et en mesurer l'efficacité

- 5 Éviter de gaspiller l'eau : 3+
- 6 Restaurer le bon état écologique et développer la biodiversité : 3
- 7 Pérenniser l'excellence de la qualité de l'eau potable produite et distribuée : 3
- 8 Réduire les émissions de gaz à effet de serre : 3-

## Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau

- 9 Intégrer la performance environnementale dans la rémunération et partager la valeur créée : 3-
- 10 Améliorer la satisfaction de nos clients consommateurs : 3
- 11 Faciliter l'accès à l'eau pour tous : 3
- 12 Déployer une politique « achats responsables » : 2

En décembre 2015, à l'occasion de la COP21, SUEZ a pris 12 nouveaux engagements, sur la période 2016-2020 faisant de la lutte contre le changement climatique une priorité absolue, ils visent à : poursuivre les efforts pour diminuer l'empreinte carbone du Groupe, promouvoir le modèle de l'économie circulaire, permettant structurellement de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de protéger les ressources, s'adapter aux conséquences du réchauffement climatique sur l'eau.

Chaque année, l'état d'avancement des 12 engagements est évalué par un tiers indépendant. Les résultats de cette évaluation sont rendus publics.

**Engagement n°1** : Réduire de 30 % les émissions de GES sur l'ensemble du périmètre d'activité en 2030

**Engagement n° 2** : Faire éviter à nos clients 60 millions de tonnes d'émissions de GES d'ici 2020

**Engagement n° 3** : Multiplier par 2 les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020

**Engagement n° 4** : Augmenter de 10 % la production d'énergies renouvelables d'ici 2020

**Engagement n° 5** : Proposer systématiquement à nos clients des plans de résilience aux effets du changement climatique

**Engagement n° 6** : Promouvoir les différents usages de l'eau en multipliant par 3 la mise à disposition d'eaux alternatives d'ici 2030

**Engagement n° 7** : Economiser l'équivalent de la consommation d'eau d'une ville de 2 millions d'habitants d'ici 2020

**Engagement n° 8** : Adopter en 2016 un prix interne du carbone

**Engagement n°9** : Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone

**Engagement n°10** : S'engager en faveur de l'économie circulaire

**Engagement n°11** : Contribuer à la sensibilisation des solutions climat

**Engagement n°12** : Installer un Comité d'Experts de la Transition Climatique aux bornes de la Direction Générale de SUEZ

Cet engagement pour lutter contre le réchauffement climatique, au cœur de l'action de SUEZ, a été distingué début 2018 par Science Based Targets. Cette initiative, soutenue par les organisations gouvernementales, est un programme conjoint du CDP (Carbon Disclosure Project), du Global Compact

(Pacte Mondial) des Nations Unies, du World Resources Institute (WRI) et du WWF qui évalue la conformité des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) des entreprises, par rapport aux recommandations des scientifiques du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC). SUEZ devient la première entreprise de service à l'environnement être distingué.

## 5.2.1 Des exemples d'application dans le cadre du contrat

### PREVENIR LA POLLUTION DE LA RESSOURCE EN EAU

- Mise en place de plans de préservation de la ressource
- Programme de protection des captages, offre « bassin versant » sur les pollutions diffuses
- Participation à des opérations coordonnées autour de la protection des bassins versants
- Gestion différenciée des espaces verts type « zéro phyto » (champs captants, installations gérées par Lyonnaise des Eaux...)

### GARANTIR L'ALIMENTATION EN EAU FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES

- Exemples de gestion de crise lors d'aléas climatiques (sécheresse, inondations, tempête...)

### LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE

- Amélioration des rendements : gestion patrimoniale des réseaux, technologies de recherche de fuite
- Maîtrise des consommations : télérelève, pack pro, Dolce Ô
- Récupération des eaux pluviales
- Réutilisation des eaux usées

### RENDRE A LA NATURE UNE EAU PROPRE ET PROTEGER LA BIODIVERSITE

- Suivi des impacts des rejets sur le milieu : programmes de suivi, stations SIRENE
- Suivi de la qualité du littoral et gestion des eaux de baignade
- Plans d'action pour la protection de la biodiversité locale
- Partenariats locaux avec des associations de protection de l'environnement
- Technologies d'épuration alternatives (ex : Zones Libellule)

### PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET

- Observatoires du goût
- Opération robinets-fontaine dans les écoles,
- Action de communication à destination du grand public (partenariats avec des établissements scolaires, ...)

### PARTICIPER AUX AGENDAS 21 ET AUX PLANS CLIMAT DES COLLECTIVITES

- Mise en place d'une certification ISO 14001
- Mise en place de « chantiers verts », démarche HQE
- Participation à l'élaboration d'un Agenda 21
- Participation à l'élaboration d'un Plan Climat
- Réalisation d'un « Bilan carbone » ou d'une « analyse du cycle de vie »
- Projets « énergies renouvelables » : Degrés bleus, méthanisation, opérations d'accompagnement (micro turbines, photovoltaïque, ...)
- Réflexion sur la création d'un éco-quartier,
- Politique véhicules propres, Eloge, participation à un plan de déplacement urbain, plan de déplacement d'entreprise du Centre Régional
- Contrats achats intégrant des clauses environnementales

### AIDER LES PLUS DEMUNIS A PAYER LEUR FACTURE D'EAU

- Participation à un Fond Solidarité Logement et montant des abandons de créances
- Existence d'une personne dédiée aux relations avec les personnes en situation de précarité
- Collaboration avec des instances sociales de type CCAS
- Partenariats avec des structures de médiation, associations de consommateurs
- Actions en partenariat avec les bailleurs sociaux
- Opérations de sensibilisation à la maîtrise des consommations, notamment dans les quartiers en difficulté
- Opérations de mécénat (Aquassistance, ...)

## **FACILITER L'INTEGRATION DANS L'EMPLOI**

- Collaboration avec les Pôles emploi : plateforme de vocation, recrutement par simulation, participation à des Forum Emploi, aide à la création entreprise
- Politique de contrats en alternance, participation à des filières de formation professionnelle
- Collaboration avec les structures d'insertion sociales et économiques locales : Maison de l'emploi, Missions locales, PLIE , club FACE
- Politique de sous-traitance au secteur protégé

## **VALORISER LES HOMMES ET LES FEMMES AU SERVICE DE L'EAU**

- Application en interne de l'accord handicap, réflexion sur promotion de la diversité (égalité F/H, séniors, ...), actions de lutte contre les discriminations à l'embauche : jeunes des quartiers, handicapés, etc..
- Baromètre social, dialogue social
- Bilan des actions de formation professionnelle dédiées aux salariés du Centre

## **SENSIBILISER LES JEUNES ET LES MOINS JEUNES A LA GESTION DURABLE DE L'EAU**

- Bilans des actions de sensibilisation (Chemins de l'eau, Semaine du développement durable, ...), programmes pédagogiques engagés avec les écoles, visites des installations,
- Partenariats avec des associations locales de protection de l'environnement en matière de sensibilisation des publics internes ou externes au Centre

## **RENFORCER LE CONTRAT DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS**

- Améliorations réalisées dans le contenu et la présentation des RAD
- Introduction des indicateurs de performance requis par le décret du 2 mai 2007 sur le contenu du « rapport du Maire »

## **CONTRIBUER AU DEBAT DEMOCRATIQUE SUR L'EAU**

- Participation d'élus locaux au Club Eau +
- Participation aux CCSPL ou autres instances (Comités d'usagers, comités de gouvernance ...)
- Participation à des réunions publiques
- Existence d'une structure créée par Lyonnaise des Eaux permettant le débat avec les « parties prenantes » locales

## **LES INDICATEURS DEVELOPPEMENT DURABLE DU CONTRAT**

### **PREVENIR LA POLLUTION DE LA RESSOURCE EN EAU**

- Part des volumes prélevés issus de captages avec procédures de périmètres de protection achevées (domaine privé et délégué)
- Nombre de conventions spéciales de déversement avec les industriels

### **GARANTIR L'ALIMENTATION EN EAU FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES**

- Nombre d'interruptions de service pour cause de sécheresse

### **LUTTER CONTRE LE GASPILLAGE**

- Rendement des réseaux de distribution d'eau potable
- Population pour laquelle un service de télérelève est en place

### **RENDRE A LA NATURE UNE EAU PROPRE ET PROTEGER LA BIODIVERSITE**

- Certificat ISO 9001 ou ISO 14001
- Nombre de sites couverts par un certificat ISO 14001
- Nombre de stations d'épuration pour lesquelles a été mis en place un dispositif de suivi de l'impact des rejets
- Nombre de plaintes ou PV pour cause de gêne environnementale avec poursuite

### **PROMOUVOIR LA BOISSON DU ROBINET**

- Pourcentage de clients déclarant boire régulièrement ou occasionnellement de l'eau du robinet (si disponible localement)
- Population concernée par un observatoire du goût

### **PARTICIPER AUX AGENDAS 21 ET AUX PLANS CLIMAT DES COLLECTIVITES**

- Quantité de gaz à effet de serre émise par les véhicules utilisés par l'entreprise
- Quantité de gaz à effet de serre émise par le service (si Bilan Carbone)

- Nombre de sites construits ou rénovés suivant la démarche HQE
- Consommation d'électricité pour les activités de production d'eau potable (Wh/m3)
- Consommation d'électricité pour les activités de traitement des eaux usées (Wh/m3)

#### **AIDER LES PLUS DEMUNIS A PAYER LEUR FACTURE D'EAU**

- Nombre de dossiers soumis et acceptés sur le périmètre du contrat dans le cadre du Fonds Solidarité Logement
- Montant des abandons de créances alloués sur le périmètre du contrat
- Nombre de jours de bénévolat des membres d'Aquassistance

#### **FACILITER L'INTEGRATION DANS L'EMPLOI**

- Nombre de contrats en alternance passés avec les établissements scolaires
- Pourcentage de personnes handicapées / effectif assujetti
- Montant des achats confiés à des entreprises du secteur protégé et adapté

#### **VALORISER LES HOMMES ET LES FEMMES AU SERVICE DE L'EAU**

- Taux de fréquence des accidents du travail
- Taux de gravité des accidents du travail
- Nombre de salariés sensibilisés à ce jour au développement durable
- Part de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle
- Taux de femmes dans l'encadrement

#### **SENSIBILISER LES JEUNES ET LES MOINS JEUNES A LA GESTION DURABLE DE L'EAU**

- Nombre d'enfants et d'adultes sensibilisés aux questions de l'eau
- Nombre de partenariats locaux avec des associations

#### **RENFORCER LE CONTRAT DE CONFIANCE AVEC NOS CLIENTS**

- Pourcentage des indicateurs requis par le décret du 2 mai 2007 renseignés avec une fiabilité « A » (cf texte de l'arrêté du 2 mai 2007)

#### **CONTRIBUER AU DEBAT DEMOCRATIQUE SUR L'EAU**

- Nombre de partenariats en vigueur avec des associations locales de consommateurs ou environnementales
- Nombre de réunions publiques tenues au cours de l'année

### **5.2.2 Agir en faveur de la biodiversité**

Depuis plusieurs années, SUEZ Eau France a pris pleinement conscience des enjeux environnementaux. En dialogue avec les collectivités, l'entreprise agit concrètement en faveur de la biodiversité sur certains des sites qu'elle gère, dans une démarche de responsabilité et de réponse aux enjeux liés notamment aux milieux aquatiques, avec un éventail d'actions très diversifiées.

Dans un objectif de structurer et amplifier sa démarche, SUEZ tant au niveau du Groupe que de ses filiales, s'est engagé dans la Stratégie Nationale pour la Biodiversité en 2011. Le projet de plan d'action de l'activité Eau France pour 2014-2017 a été reconnu par le Ministère en charge de l'environnement en octobre 2014. Cette reconnaissance est importante pour l'entreprise, qui s'est engagée à structurer et étendre ses actions pour limiter ses impacts, et pour préserver la biodiversité partout en France et sur tous les milieux (terrestre, aquatique, marin).



Concrètement, cela se traduit notamment par la mise à disposition de ses experts et leur savoir-faire aux entités régionales pour appuyer les initiatives locales. La déclinaison locale. De plus, un réseau de "correspondants biodiversité" coordonné par la Direction du Développement Durable, du Marketing et de la Communication permet d'échanger et de partager les connaissances et les initiatives, afin de diffuser les bonnes idées à mettre en œuvre et les bonnes pratiques en faveur de la biodiversité.

# 6 | Glossaire



# PRINCIPALES DÉFINITIONS

## A

- **Abandon de créance**

Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.

- **Abonné (ou client)**

Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).

L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

- **Abonné domestique ou assimilé**

Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'office de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'office de l'eau.

- **Abonnement**

L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).

- **Accessoires**

Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.

- **Appareil de fontainerie**

Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.

- **Autorité organisatrice**

Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

## B

- **Branchement eau**

Tuyau connecté à la canalisation publique et permettant la distribution d'eau. Il est caractérisé par son diamètre et son matériau.

## C

- **Certification ISO 9001**

Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

- **Certification ISO 14001**

Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Clapet anti-retour**  
Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.
- **Conduite d'adduction**  
Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.
- **Conduite principale**  
Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).
- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**  
Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.
- **Commission départementale Solidarité Eau**  
Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.
- **Compteur**  
Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

## D

---

- **Débitmètre**  
Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).
- **Détendeur**  
Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.
- **Disconnecteur**  
Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

## E

---

- **Échantillon**  
Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).
- **Émetteur**  
Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

## H

---

- **Habitant**  
Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.

- **Habitant desservi**

Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire sur le territoire d'une collectivité dans une zone où elle est soit raccordée soit raccordable aux installations du service public d'eau ou d'assainissement collectif, soit non raccordée avec dérogation. Dans le cas de l'assainissement non collectif, il s'agit d'une personne domiciliée sur une zone délimitée comme étant une zone couverte par un service d'assainissement non collectif.

## I

---

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$ .  
L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**

$ILVNC = (\text{volume MED} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$   
ou  $(\text{volume MED} - \text{volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit"}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$ . Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j).

## L

---

- **Linéaire de réseau de desserte**

Longueur des canalisations de desserte en eau potable du périmètre affermé excluant le réseau de transport, mesurée depuis le point de sortie des unités de potabilisation, jusqu'aux points de raccordement des branchements ou points de livraison à d'autres services.

## M

---

- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**

Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

## N

---

- **Nombre d'abonnements**

Nombre d'abonnés desservis en eau c'est à dire les abonnés domestiques et assimilés et les autres abonnés (industriels, ...).

- **Nombre d'habitants**

Population INSEE desservie sur la base de la population des communes et de leur population totale majorée définie en application de l'article L. 2334-2 du code général des collectivités territoriales.

## P

---

- **Perte apparente**

Volume d'eau non facturé pour les raisons suivantes : vol d'eau, compteur bloqué ou à l'envers, pertes clientèle (fichier client pas à jour, gestion des inactifs, branchement neuf non créé en clientèle, ...).

- **Perte réelle**

Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

- **Poteau incendie**

Il permet aux services de lutte contre l'incendie (pompiers) de puiser l'eau du réseau. On parle aussi de bouche incendie.

- **Prélèvement**

Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).

- **Prélocalisation**

Après avoir sectorisé un réseau de distribution d'eau potable, la prélocalisation des fuites d'eau permet de repérer avec plus de précisions la zone du réseau où se situe la fuite. Généralement exécutée la nuit, la prélocalisation consiste à fermer successivement et à intervalle régulier les vannes de sectionnement du secteur d'étude et de vérifier au compteur situé à l'entrée de la zone de sectorisation le débit de nuit.

- **Purge**

Placée au point bas du réseau de distribution d'eau potable elle permet la vidange des conduites.

## R

---

- **Réclamation**

Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en office.

- **Regard**

Ouvrage compact permettant de loger le dispositif de comptage et d'y avoir accès.

- **Régulateur de débit**

Souape placée sur une conduite sous pression dont l'ouverture est limitée par un dispositif réglable, de manière à limiter le débit à une certaine valeur.

- **Rendement**

Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)

Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)  
L'unité est en %.

Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

- **Réseau de desserte**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation ou branchements.

- **Réseau de distribution**

Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

## S

---

- **Stabilisateur d'écoulement**

Le stabilisateur d'écoulement permet d'atténuer les perturbations hydrauliques liées à la présence d'un accident de canalisation (coude, vanne, réduction) en amont d'un compteur d'eau.

- **Stabilisateur de pression**

Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelque soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression va quant à elle varier.

## V

- **Vanne**  
Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).
- **Vidange**  
Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.
- **Ventouse**  
Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.
- **Volume comptabilisé**  
Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.
- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**  
Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).
- **Volume consommé autorisé**  
Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.
- **Volume exporté**  
Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).
- **Volume importé**  
Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume livré au réseau (VLAR)**  
Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume prélevé**  
Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.
- **Volume produit**  
Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.
- **Volume de service production**  
Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.
- **Volume de service du réseau**  
Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).
- **Volume mis en distribution (VMED)**  
Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

- **Voirie**

Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard).

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

Source : Observatoire National des services d'eau et d'assainissement

Les indicateurs du service de l'eau potable sont au nombre de 15, dont 3 indicateurs descriptifs et 12 indicateurs de performance. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

### 1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D102.0)**

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :

- la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- les redevances/taxes
- le montant facture 120 m<sup>3</sup>

Formule = (montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités + montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif) + montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1) / 120

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

### 2. Indicateurs de performance

- **Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité (code P101.1 et P102.1)**

#### A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.

- pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

Formule =  $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques}) \times 100$

#### **B. Pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques :**

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- identification des paramètres physico-chimiques à l'origine de la non-conformité.

Formule =  $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques}) \times 100$

#### **• Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (code P103.2B)**

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois :

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable.

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plans des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

- Les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.
- Les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble plans des réseaux et inventaire des réseaux (parties A + B) sont acquis.

#### **Partie A : plan des réseaux (15 points)**

- 10 points : existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures.
- 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux).

#### **Partie B : inventaire des réseaux (30 points)**

- 10 points acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
  - Existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.
  - la procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- de 1 à 5 points supplémentaires : les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.
- de 0 à 15 points supplémentaires : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.

### Partie C : autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points)

- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.
- 10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution.
- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite.
- 10 points supplémentaires : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement.
- 10 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans).
- 5 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

#### • Rendement du réseau de distribution (code P104.3)

C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution. Le rendement est exprimé en pourcentage.

Formule = (volume consommé autorisé+volume exporté)/(volume produit+volume importé)

#### • Indice linéaire des volumes non comptés (code P105.3)

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

#### • Indice linéaire de pertes en réseau (code P106.3)

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

#### • Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (code P107.2)

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.

Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

#### • Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (code P108.3)

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage. La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral

- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

Formule = moyenne pondérée de l'indice d'avancement de la protection de chaque ressource par le volume produit par la ressource

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P109.0)**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif))

- **Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (code P151.1)**

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.

Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

- **Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (code P152.1)**

Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement).

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P154.0)**

Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

- **Taux de réclamations (code P155.1)**

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.

Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000).

# 7 | Annexes



Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le



ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE

## 7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

### COMMANDE PUBLIQUE

#### Publication du code de la commande publique

Le code résulte :

- De l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, prise sur le fondement de l'article 38 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique ;
- Du décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique

Le code de la commande publique a vocation à regrouper et à organiser les règles relatives aux différents contrats de la commande publique qui s'analysent, au sens du droit de l'Union européenne, comme des marchés publics et des contrats de concession.

Cette codification a été présentée comme étant intervenue à droit constant et sous la seule réserve de modifications rendues nécessaires pour assurer le respect de la hiérarchie des normes et la cohérence rédactionnelle des textes rassemblés, harmoniser l'état du droit, remédier aux éventuelles erreurs ou insuffisances de codification et abroger les dispositions, codifiées ou non, devenues sans objet.

Outre les dispositions des ordonnances n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et de leurs décrets d'application résultant de la transposition des directives européennes, le code de la commande publique rassemble l'ensemble des règles régissant le droit de la commande publique qui figuraient jusqu'alors dans des textes épars, telles que les règles relatives à la maîtrise d'ouvrage publique et à ses relations avec la maîtrise d'œuvre privée, à la sous-traitance, aux délais de paiement ou à la facturation électronique.

Le code sera applicable aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation sera engagée ou un avis de publicité envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019. Toutefois, les dispositions relatives à la modification des contrats de concessions et qui ont été conclus ou pour lesquels une procédure de passation a été engagée ou un avis de concession a été envoyé à la publication avant le 1<sup>er</sup> avril 2016.

[Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code la commande publique](#)

[Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique](#)

#### Achat innovant

Un décret du 24 décembre 2018 met en place une expérimentation relative aux achats innovants en prévoyant qu'à titre expérimental, pour une période de trois ans à compter de son entrée en vigueur, les acheteurs peuvent passer un marché public négocié sans publicité ni mise en concurrence préalables portant sur des travaux, fournitures ou services innovants au sens des textes en vigueur, et répondant à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 euros hors taxes.

Il également des mesures relatives à la révision de prix des marchés publics, au montant des avances et de la retenue de garantie dans les marchés publics, ainsi qu'à la dématérialisation de la commande publique. Enfin, le décret poursuit, au niveau réglementaire, la codification, dans le code de la commande publique, de certaines dispositions issues de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, initiée, pour ses dispositions de nature législative, avec l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique.

[Décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018 portant diverses mesures relatives aux contrats de la commande publique](#)

#### Dématérialisation de la commande publique

Pour les marchés publics pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2018, tous les acheteurs sont tenus d'accepter que les candidats présentent leur candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME).

## [Décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, article 49](#)

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018, tous les acheteurs sont tenus d'effectuer toutes les communications et tous les échanges d'informations par des moyens de communication électronique lorsqu'une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence envoyé à la publication, en matière de marchés publics.

Sont néanmoins prévues certaines exceptions (ex. : marchés passés sans publicité ni mise en concurrence dont le montant est inférieur au seuil des procédures formalisées ; raisons techniques imposant l'utilisation de certains formats ; ...).

## [Décret n° 2106-360 du 25 février 2016 relatif aux marchés publics, article 41](#)

Un arrêté du 27 juillet 2018 précise les exigences minimales relatives à l'utilisation d'outils et de dispositifs de communication ainsi qu'en matière d'échanges d'information par voie électronique des marchés publics. Il s'inscrit dans le cadre de la dématérialisation de la procédure de passation des marchés publics.

L'article 22 et l'annexe IV de la directive 2014/24/UE fixent des exigences relatives aux outils et dispositifs de réception électronique des offres et des demandes de participations. Le droit interne fixe également des règles particulières pour les communications par voie électronique (protection des données à caractère personnel, règles de sécurité et d'interopérabilité ou téléservices).

Les exigences minimales définies dans cet arrêté sont fixées en application des articles 41 et 42 du décret n° 2016-360 et de l'article 33 du décret n° 2016-361. Les moyens de communication électroniques ne doivent pas être discriminatoires ou restreindre l'accès des opérateurs économiques. Ils doivent être communément disponibles et compatibles avec les technologies de l'information et de la communication généralement utilisées, tout en respectant les règles de sécurité et d'intégrité des échanges et en permettant l'identification exacte et fiable des expéditeurs.

## [Arrêté du 27 juillet 2018 relatif aux exigences minimales des outils et dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique dans le cadre des marchés publics](#)

Un deuxième arrêté du 27 juillet 2018 précise les modalités de mise à disposition des documents de la consultation pour les marchés publics et les conditions d'ouverture de la copie de sauvegarde dans les procédures de passation des marchés publics et des marchés publics de défense ou de sécurité telles que définies aux articles 39 et 41 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 modifié relatif aux marchés publics ainsi qu'à l'article 33 du décret n° 2016-361 du 25 mars 2016 modifié relatif aux marchés publics de défense ou de sécurité.

## [Arrêté du 27 juillet 2018 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde](#)

Un troisième arrêté du 27 juillet 2018 modifie l'arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique : il vient, sans bouleverser l'économie générale du texte, corriger des erreurs matérielles dans la rédaction initiale et dans les référentiels annexés à l'arrêté 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique, alléger la charge pesant sur les acheteurs en diminuant la durée de publication des données essentielles pour la réduire à un an si les acheteurs publient ces mêmes données sur le site [www.data.gouv.fr](http://www.data.gouv.fr) et en excluant du champ de la publication les modifications résultant de l'application d'une clause de variation de prix.

## [Arrêté du 27 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles de la commande publique](#)

Un arrêté du 12 avril 2018, pris sur le fondement du règlement n° 910/2014 du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques eIDAS et des ordonnances n° 2015-899 et n° 2016-65 afin de définir les modalités et l'utilisation de la signature électronique dans le cadre des procédures de la commande publique, est venu permettre la mise en œuvre de la signature électronique des marchés publics

Il définit les modalités d'utilisation de la signature électronique et du certificat qualifié nécessaire pour que le signataire d'un marché public puisse être considéré comme ayant valablement donné son consentement. La signature doit être une signature « avancée » reposant sur un certificat qualifié, tel que défini par le règlement européen du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques. Elle peut être une signature « qualifiée » au sens du même règlement. Il prend en considération la transition entre l'application du référentiel général de sécurité et l'application du règlement eIDAS.

[Arrêté du 12 avril 2018 relatif à la signature électronique dans la commande publique et abrogeant l'arrêté du 15 juin 2012 relatif à la signature électronique dans les marchés publics](#)

### **Seuils de passation des contrats de la commande publique**

Un avis publié le 31 décembre 2017 est venu modifier les seuils des procédures de la commande publique, conformément aux règlements européens, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 :

Les seuils sont notamment

- 221 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales pouvoirs adjudicateurs ;
- 443 000 € HT s'agissant des marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales entités adjudicatrices ;
- 5 548 000 € HT pour les marchés de travaux des collectivités territoriales pouvoirs adjudicateurs et entités adjudicatrices ;
- Le seuil visé dans les textes relatifs aux contrats de concession est de 5 548 000 € HT.

[Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique \(JORF n°0305 du 31 décembre 2017, texte n° 171, NOR : ECOM1734747V\)](#)

### **Commande publique outre-mer : un plan de sous-traitance en faveur des PME locales**

Ce décret a pour objet d'introduire, à titre expérimental et pour une durée de 5 ans, une obligation, pour les soumissionnaires à un marché public d'une valeur estimée du besoin supérieur à 500 000 euros HT, de présenter un plan de sous-traitance aux PME locales. Ce dispositif est circonscrit aux collectivités ultramarines mentionnées à l'article 73 de la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique.

[Décret n° 2018-57 du 31 janvier 2018 pris pour l'application du troisième alinéa de l'article 73 de la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique](#)

## **GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT**

### **Rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement**

Ce décret instaure un seuil en dessous duquel la rémunération annuelle exigible par les exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement n'est pas due. Cette modification vise à réduire les coûts et charges administratives pesant à la fois sur les offices de l'eau au titre du traitement des factures de faibles montants mais également sur les exploitants pour qui la rémunération perçue est proche ou inférieure aux coûts de recouvrement de ces dernières.

[Décret n° 2017-1850 du 29 décembre 2017 relatif à la rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement chargés de percevoir les redevances prévues aux articles L. 213-10-3 et L. 213-10-6 du code de l'environnement](#)

### **Subventions pour travaux divers d'intérêt local**

Cette instruction ministérielle apporte des précisions sur les modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local. Pour mémoire, l'article 14 de la loi organique n° 2017-1338 du 15 septembre 2017 pour la confiance dans la vie politique a mis fin à la pratique dite de la « réserve parlementaire ». Ainsi, aucune subvention ne peut être attribuée au titre de la réserve parlementaire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018 (art 21 de cette même loi). De plus, depuis l'article 140 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances, l'opération subventionnée doit être achevée dans les quatre années suivant la date de déclaration de début d'exécution.

La réalisation et la rénovation de réseaux d'assainissement ou d'eau potable entrent dans le champ d'application de ces travaux divers d'intérêt local.

[\(Liste des subventions pour travaux divers d'intérêt local allouées en 2017 au titre de la réserve ministérielle\).](#)

[Instruction NOR : INTK1736628J modifiant l'instruction NOR INTK1607224J du 11 avril 2016 relative aux modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local accordées sur le programme 122 – action 01 « Aides exceptionnelles aux collectivités territoriales »](#)

### **Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance**

Elle précise notamment un principe d'opposabilité en matière de circulaires et d'instructions :

L'article L. 312-2 du code des relations entre le public et l'administration est ainsi modifié :

1° Le premier alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée : « *Les instructions et circulaires sont réputées abrogées si elles n'ont pas été publiées, dans des conditions et selon des modalités fixées par décret.* »

**Et à retenir également le rescrit en matière de redevance eau :**

Un redevable de bonne foi peut demander à l'administration de prendre position sur son assujettissement aux redevances ; il doit fournir une présentation écrite, précise et complète de sa situation de fait. L'office dispose d'un délai de 3 mois pour y répondre de façon motivée. La réponse est opposable à l'office jusqu'à changement de fait ou de droit ou si l'office notifie au demandeur une modification de sa position ;

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id>

**Mise en œuvre du transfert de compétences eau et assainissement aux communautés de communes**

La loi ouvre la possibilité aux communautés de communes de s'opposer au transfert obligatoire au 1er janvier 2020, tel que prévu par la loi NOTRe, des compétences « eau » et « assainissement », ou de l'une d'entre elles, à la communauté de communes si, avant le 1er juillet 2019, au moins 25 % des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20 % de la population délibèrent en ce sens. En ce cas, le transfert de compétences prend effet le 1er janvier 2026.

Cette possibilité est également ouverte aux communes membres d'une communauté de communes qui exerce de manière facultative à la date de publication de la loi commentée uniquement les missions relatives au service public d'assainissement non collectif. En cas d'application de ces dispositions, le transfert intégral de la compétence assainissement n'a pas lieu et l'exercice intercommunal des missions relatives au service public d'assainissement non collectif se poursuit dans les conditions prévues au premier alinéa du présent article.

Si, après le 1er janvier 2020, une communauté de communes n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou l'une d'entre elles, la communauté de communes peut également, à tout moment, se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Les communes-membres peuvent toutefois s'opposer à cette délibération, dans un délai de trois mois.

La loi généralise en outre le principe de représentation-substitution, à l'occasion des transferts de compétences « eau » et/ou « assainissement » des communautés de communes ou d'agglomération à leurs membres dans les syndicats de communes auxquels ces dernières adhéraient. Le retrait n'est plus envisagé.

[Loi n°2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert de compétences eau et assainissement aux communautés de communes](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/8/3/INTX1801143L/jo/texte)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/8/3/INTX1801143L/jo/texte>

**Expérimentation de la tarification sociale de l'eau**

Annulation par le Conseil constitutionnel de l'article 184 de la loi prévoyant la prolongation de l'expérimentation de la tarification sociale de l'eau, car amendement introduit sans lien avec le texte.

[LOI n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN et décision du Conseil Constitutionnel 2018-772 du 15-11-2018](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/11/15/LOI2018-772/15-11-2018)

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplqfr29s\\_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplqfr29s_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id)

**Facturation eau et assainissement**

Cet arrêté vise à renforcer l'information des consommateurs sur le mode de répartition des volumes estimés de consommation d'eau lorsqu'il existe plusieurs périodes tarifaires et que la méthode usuelle du *pro rata temporis* n'est pas retenue par le distributeur. Dans ce cas, une notice d'information spécifique doit accompagner la facture.

Il met également à jour le nom de l'administration chargée de l'organisation du contrôle sanitaire des eaux distribuées.

[Arrêté du 20 novembre 2018 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eaux de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/11/20/ECOC1831675A/jo/texte)  
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/11/20/ECOC1831675A/jo/texte>

### **Schéma national sur les données sur l'eau et les services publics eau et assainissement**

Cet arrêté remplace celui de 2010. Rappelons que ce schéma national des données est visé à l'article R. 131-34 du code de l'environnement pour le système d'information sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement, dénommé " système d'information sur l'eau ".

Ce schéma définit le système des données publiques de l'eau et fonde sur celui-ci le système d'information sur l'eau, son service d'information Eau France, en organise la gouvernance, décrit son référentiel technique et les modalités de son approbation.

[Arrêté du 19 octobre 2018 approuvant le schéma national des données sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037662074&dateTexte=&catégorieLien=id)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037662074&dateTexte=&catégorieLien=id>

### **OFFICES DE L'EAU : REDEVANCE ET PROGRAMME D'INTERVENTION**

**Avis relatif à la délibération n° DL/CA/18-56 du 19 septembre 2018 relative aux taux de redevances pour la période 2019 à 2024 de l'Office de l'eau Adour-Garonne**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509548&dateTexte=&catégorieLien=id>

**Avis relatif à la délibération n° 2018-101 du 4 octobre 2018 relative au 11e Programme d'intervention de l'office de l'eau Loire-Bretagne 2019-2024 Redevances**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524427&dateTexte=&catégorieLien=id>

**Avis relatif à la délibération n° 2018-30 du 2 octobre 2018 du conseil d'administration de l'office de l'eau Rhône Méditerranée Corse relative aux taux de redevance pour les années 2019 à 2024**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037513090&dateTexte=&catégorieLien=id>

**Avis relatif à la délibération n° 18-A-031 du 5 octobre 2018 de l'Office de l'eau Artois-Picardie portant sur les dispositifs tarifaires et de zonage en matière de redevances pour le 11e Programme d'intervention**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509586&dateTexte=&catégorieLien=id>

**Avis relatif à la délibération n° CA 18-35 du 9 octobre 2018 relative à l'approbation du 11e programme d'intervention (2019-2024) de l'Office de l'eau Seine-Normandie**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524421&dateTexte=&catégorieLien=id>

**Avis relatif à la délibération n° 2018/27 du 12 octobre 2018 relative aux taux de redevances de l'Office de l'eau Rhin-Meuse pour la période 2019-2024**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524462&dateTexte=&catégorieLien=id>

### **ASSAINISSEMENT**

#### **Utilisation des eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires – expérimentation**

Cet arrêté met en œuvre une expérimentation en Hautes-Pyrénées pour l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines aux fins d'irrigation et la fertilisation par aspersion de grandes cultures. Les projets doivent répondre aux caractéristiques suivantes peuvent bénéficier de l'expérimentation :

- Les projets portent exclusivement sur l'irrigation par aspersion, à partir d'eaux usées traitées, de grandes cultures destinées à être soumises à un traitement thermique adapté en fonction de la qualité de l'eau d'irrigation avant la vente au consommateur final ;
- Les installations proposées sont pourvues d'un traitement tertiaire permettant d'atteindre une qualité d'eau traitée « A » ou « B » en référence aux critères définis par l'annexe II de l'arrêté du

2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts ;

- Les installations proposées sont pourvues d'un pilotage numérique permettant de connaître en temps réel et de diffuser à l'irrigant la composition en éléments fertilisants de l'eau apportée en irrigation ;
- La composition de l'eau distribuée à chaque irrigant est adaptée afin de distribuer la dose d'éléments fertilisants prévue par le plan de fertilisation de chaque irrigant participant au projet.

[Arrêté du 29 janvier 2018 relatif à la mise en œuvre d'une expérimentation portant sur l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour assurer l'irrigation et la fertilisation par aspersion de grandes cultures](#)

### **Outre-mer - Recherche des micropolluants dans les eaux brutes et dans les eaux usées traitées de stations de traitement des eaux usées**

La note précise les modalités de la recherche de micropolluants dans les eaux usées traitées et dans les eaux brutes des stations de traitement des eaux usées (STEP). Elle définit également les modalités de recherche des sources d'émission de ces micropolluants en amont des STEU et d'engagement des collectivités dans une démarche de réduction de ces émissions. Cette note technique ne s'applique pas en l'état aux STEU dont les eaux usées traitées sont évacuées par infiltration dans le sol. Elle s'applique uniquement sur le territoire des départements et régions d'outre-mer, à l'exception de Mayotte, au vu des spécificités et de la situation sur ce territoire.

[Note technique du 29 janvier 2018 relative à la recherche de micropolluants dans les eaux brutes et dans les eaux usées traitées de stations de traitement des eaux usées et à leur réduction concernant les départements et régions d'outre-mer](#)

### **Contrôle des services publics d'assainissement non collectif**

Cette note technique vise à procéder à un rappel global de la réglementation en matière d'assainissement non collectif et présente de façon didactique les moyens mobilisables afin d'améliorer le fonctionnement des SPANC, tout en veillant à garantir la proportionnalité du service rendu. Elle porte également à connaissance les travaux réalisés ou en cours, menés dans le cadre interministériel afin d'assurer l'harmonisation des contrôles réalisés sur les installations d'assainissement non collectif.

[Note technique du 02 mai 2018 relative à l'exercice de la mission de contrôle des services publics d'assainissement non collectif](#)

[http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir\\_43356.pdf](http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir_43356.pdf)

## **EAU POTABLE**

### **Certificat d'information sur les règles régissant une activité**

Ce décret définit les activités sur lesquelles portent le certificat d'information prévu par l'[article L. 114-11 du code des relations entre le public et l'administration](#) ainsi que les conditions et les modalités de sa délivrance par l'administration. Il est pris pour l'application de l'article 23 de la loi pour un Etat au service d'une société de confiance.

[Décret n° 2018-729 du 21 août 2018 relatif au certificat d'information sur les règles régissant une activité](#)

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037322180&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037322180&dateTexte=&categorieLien=id)

### **Agréments des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques**

Ce décret précise l'autorité compétente pour délivrer l'agrément des laboratoires d'analyses chargés de la surveillance et du contrôle dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques ainsi que l'organisme responsable de l'instruction préalable à la délivrance de cet agrément et habilite le ministre en charge de l'environnement à prévoir les modalités d'agrément par arrêté.

[Décret n° 2018-685 du 1er août 2018 relatif aux agréments des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques](#)

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037277311&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037277311&dateTexte=&categorieLien=id)

### **Gestion des dépassements des limites de qualité pour le bore et le sélénium**

La note d'information, qui s'inscrit dans le cadre de l'instruction N° DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018, définit les modalités de gestion des situations de non-conformité relatives au dépassement des limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le bore et le sélénium. Les modalités de gestion décrites relèvent des articles R. 1321-26 à R. 1321-36 du code de la santé publique et sont exercées par les Offices régionales de santé (ARS).

[Note d'information n° DGS/EA4/2018/93 du 5 avril 2018 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité pour le bore et le sélénium dans les eaux destinées à la consommation humaine](#)

[http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir\\_43368.pdf](http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir_43368.pdf)

### **Plans de gestion de la sécurité sanitaire**

Cette note d'information donne aux ARS des éléments de références et des outils pour celles qui souhaitent promouvoir la mise en œuvre de plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux par les personnes responsables de la production et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine

[Note d'information relative aux plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine](#)

<http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=43090>

### **Présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine**

Cette note d'information précise les modalités de mise en œuvre du contrôle sanitaire du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) d'origine souterraine, par les offices régionales de santé, en application des arrêtés du 9 décembre 2015 fixant notamment les modalités de mesure du radon dans les EDCH, y compris dans les eaux conditionnées à l'exclusion des eaux minérales naturelles et dans les eaux utilisées dans une entreprise alimentaire ne provenant pas d'une distribution publique. Les modalités de gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les EDCH sont également indiquées.

[Note d'information n° DGS/EA4/2018/92 du 4 avril 2018 relative au contrôle sanitaire et à la gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine](#)

[https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste\\_20180005\\_0000\\_0049.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0049.pdf)

### **Modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine**

La présente instruction dite « instruction cadre » annonce les notes d'information relatives à la gestion de non-conformités dans les EDCH qui seront diffusées aux ARS au cours de l'année 2018 (cf. annexe). Elle apporte également des éléments d'information relatifs aux travaux d'expertise finalisés ou à venir et sur lesquels les ARS pourront s'appuyer.

[Instruction n°DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018 relative aux modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine prévues par notes d'information pour l'année 2018](#)

[https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste\\_20180005\\_0000\\_0047.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0047.pdf)

## **ENVIRONNEMENT**

### **Biodiversité**

Il est créé par le ministère de la transition écologique et solidaire un téléservice dénommé " dépôt légal de données de biodiversité " ayant pour finalité le dépôt des données brutes de biodiversité acquises par les maîtres d'ouvrage dans les conditions fixées à l'article L. 411-1 A du code de l'environnement.

Accessible : <http://www.projets-environnement.fr> ou <http://www.naturefrance.fr>

Le téléservice est destiné aux usagers afin qu'ils assurent par voie électronique :

1° Le versement de fichiers de données brutes de biodiversité ou la saisie de données brutes de biodiversité ;

Et

2° Le renseignement de métadonnées associées.

**Arrêté du 17 mai 2018 portant création d'un traitement de données à caractère personnel relatif au versement ou à la saisie de données brutes de biodiversité dénommé « dépôt légal de données de biodiversité »**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036963976&dateTexte=20180604>

### **Sortie de déchets**

Ce décret supprime la commission consultative sur le statut de déchet, dont l'avis était requis pour l'établissement des arrêtés ministériels de sortie du statut de déchet. Cette suppression permet ainsi de simplifier la procédure administrative associée, considérée trop complexe par l'ensemble des acteurs. Elle ne nuira en rien à la qualité de la consultation sur les projets d'arrêtés, qui continuera d'associer l'ensemble des parties prenantes et le public. Elle s'inscrit également pleinement dans l'application des dispositions prévues par la feuille de route sur l'économie circulaire qui mentionne explicitement cette modification réglementaire.

Décret n° 2018-901 du 22 octobre 2018 modifiant la procédure de sortie du statut de déchet

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037518904&dateTexte=&catégorieLien=id>

### **Filières d'enlèvement de certains déchets**

Cet arrêté vise les filières d'enlèvement d'élimination de certains déchets enlèvement de certains déchets (papier, métal plastique, verre et bois) – suivi de la filière

Arrêté du 18 juillet 2018 relatif à l'attestation mentionnée à l'article D. 543-284 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037257710&dateTexte=&catégorieLien=id>

## **PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES**

**Note technique portant sur la réalisation de la 7ème campagne de surveillance « nitrates » 2018-2019 au titre de la directive 91/676/CEE dite « nitrates »**

<http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=44001>

**Instruction du Gouvernement du 14 août 2018 relative à la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés de la directive-cadre sur l'eau**

Cette instruction fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive-cadre sur l'eau en 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

[http://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/fiches/BO20188/met\\_20180008\\_0000\\_0034.pdf](http://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/fiches/BO20188/met_20180008_0000_0034.pdf)

**Arrêté du 27 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/7/27/TREL1819388A/jo/texte>

**Décision d'exécution 2018/840 de la commission** du 5 juin 2018 établissant une **liste de vigilance relative aux substances à surveillance** à l'échelle de l'Union dans le domaine de la police que de l'eau en vertu de la directive de 2008/105/CE du parlement européen

Il s'agit de la mise à jour régulière de la liste de substances, établie sur la base de l'étude des données recueillies sur les substances publiées et prenant en compte de nouvelles substances.

[https://aida.ineris.fr/consultation\\_document/40775](https://aida.ineris.fr/consultation_document/40775)

## **SDAGE ET SAGE**

Ce décret a pour objet de tenir compte des changements législatifs sur les règles de participation du public applicables aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) et aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux (SAGE) dans le cadre de l'[ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016](#) portant réforme des procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement, dite ordonnance sur la démocratisation du dialogue environnemental ainsi que des changements apportés par la loi relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages.

Il précise également la notion de détérioration des masses d'eau suite à la jurisprudence apportée par la décision de la Cour de justice de l'Union européenne du 1er juillet 2015.

Il prend en compte les recommandations formulées par le Comité national de l'eau quant à une simplification des procédures de modification et de révision du schéma d'aménagement et de gestion des eaux.

Il met en cohérence les dispositions relatives à la Corse incluses dans le [code général des collectivités territoriales](#) avec ces modifications. Enfin, il ajuste les dispositions relatives aux comités de gestion des poissons migrateurs et aux plans de gestion des poissons migrateurs afin de faciliter leur prise en compte dans les SDAGE.

Décret n° 2018-847 du 4 octobre 2018 relatif aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et schémas d'aménagement et de gestion des eaux

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=7CFE57269B5BA4F34FF25F75C5E26DAC.tplqfr25s\\_1?cidTexte=JORFTEXT000037469279&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037469154](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=7CFE57269B5BA4F34FF25F75C5E26DAC.tplqfr25s_1?cidTexte=JORFTEXT000037469279&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037469154)

### **SDAGE et participation du public**

Les modalités de consultation des documents mentionnés au II de l'article L. 212-2 du code de l'environnement sont portées à la connaissance du public par voie électronique sur le site internet [www.eaufrance.fr](http://www.eaufrance.fr) et par publication dans un quotidien régional. La mise à disposition de ces documents et des synthèses effectuées à l'issue de chaque phase de consultation du public est effectuée sur le même site internet.

Arrêté du 3 octobre 2018 relatif aux modalités de participation du public pour l'élaboration et la mise à jour des SDAGE

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/10/3/TREL1826864A/jo/texte/fr>

### **Transmission des procès-verbaux pour pollution ou infraction**

Après plusieurs années durant lesquelles les PV pour infraction n'étaient plus transmis à l'entité visée, la loi pour la confiance rétablit le principe de la transmission en complétant l'article L 172.16 :

*Les infractions aux dispositions du présent code et des textes pris pour son application sont constatées par des procès-verbaux qui font foi jusqu'à preuve contraire.*

*Les procès-verbaux sont adressés dans les cinq jours qui suivent leur clôture au procureur de la République. Une copie du procès-verbal est transmise, dans le même délai, à l'autorité administrative compétente. Sauf instruction contraire du procureur de la République, une copie du procès-verbal de constatation de l'infraction est également transmise au contrevenant, lorsqu'il est connu, dans un délai fixé par décret en Conseil d'Etat.*

### **LOI n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (1)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id>

### **Interprétation des normes environnementales et qualification d'un cours d'eau**

Un sénateur rappelle que la distinction entre un fossé et un cours d'eau a donné lieu à une jurisprudence abondante du Conseil d'Etat et que lorsqu'il y a un doute sur la qualification d'un écoulement d'eau, les services publics le qualifient très souvent de cours d'eau, ce qui engendre des règles plus contraignantes en termes de coût et d'entretien pour les collectivités. Il interpelle donc le gouvernement sur cette « *surinterprétation des normes environnementales à laquelle sont confrontés les élus dans le cadre de l'élaboration de la cartographie des cours d'eau* ».

Le ministère liste, dans sa réponse, les trois critères issus de la jurisprudence du Conseil d'Etat et codifiés à l'article L. 215-7-1 du code de l'environnement sur lesquels il faut s'appuyer pour définir un cours d'eau : le lit naturel à l'origine, l'alimentation par une source, et le débit suffisant la majeure partie de l'année.

[QE n° 01061, réponse à Cédric Perrin \(Territoire de Belfort – Les Républicains\), JO Sénat du 29 mars 2018](#)

## ICPE –IOTA–AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE : TEXTES ET JURISPRUDENCE

### ICPE sous seuil d'enregistrement

**Arrêté du 3 août 2018 modifiant l'arrêté du 3 mars 2017 fixant le modèle national de demande d'enregistrement d'une installation classée pour la protection de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037284996&dateTexte=&categorieLien=id>

### ICPE : rubrique 2780 (compostage de déchets non dangereux ou matière végétale)

Cet arrêté modifie les dispositions applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à enregistrement pour la rubrique 2780 relative au compostage de déchets non dangereux ou matière végétale. Entrée en vigueur : le 1er juillet 2018.

**Arrêté du 21 juin 2018 modifiant l'arrêté du 20 avril 2012 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de compostage soumises à enregistrement sous la rubrique n° 2780**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/6/21/TREP1800787A/jo/texte>

### ICPE-IOTA : autorisation environnementale

Ce décret précise la liste des pièces, documents et informations devant composer le dossier de demande d'autorisation environnementale au titre des articles L. 181-8 et R. 181-15 du code de l'environnement. Il présente les pièces, documents et informations en fonction des intérêts à protéger ainsi que celles au titre des autorisations, enregistrements, déclarations, absences d'opposition, approbations et agréments dont l'autorisation tient lieu. Ce décret tend à simplifier et clarifier le contenu du dossier de demande d'autorisation environnementale.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication.

**Décret n°2018-797 du 18 septembre 2018 relatif au dossier de demande d'autorisation environnementale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/9/18/TREP1818888D/jo/texte/fr>

Ce second décret vise à améliorer le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire en apportant les corrections nécessaires à son bon fonctionnement et il permet de corriger diverses imperfections et erreurs matérielles, à mettre à jour, améliorer et clarifier différentes autres procédures du [code de l'environnement](#) et du [code de l'urbanisme](#). A retenir :

- En vue de l'information des tiers, les mesures de police administrative (sanctions administratives visant les IOTA et ICPE) prévues à l'article L. 171-7 et au I de l'article L. 171-8 du code de l'environnement sont publiées sur le site internet des services de l'Etat dans le département pendant une durée minimale de 2 mois. Le temps de publication des arrêtés ou des décisions de refus est porté à 4 mois.
- Lorsqu'une demande d'autorisation environnementale vise une IOTA, le préfet n'a plus à demander l'avis du préfet coordinateur de bassin ni du préfet maritime.
- Pour les IOTA soumises à déclaration : dossier sous format électronique + 3 ex imprimés.
- Le délai pour se prononcer sur une demande d'autorisation environnementale peut être prolongé par arrêté motivé dans la limite de 2 mois ou pour une durée plus longue avec accord du pétitionnaire.
- Pour les ICPE qui avait un arrêté à durée limitée, suppression de la possibilité existante d'en demander le renouvellement. Obligation de déposer un nouveau dossier.
- Pour les ICPE soumis à déclaration et à contrôle périodique : remise du rapport de contrôle sous la forme d'un document dématérialisé.

**Décret 2018-1054 du 29 novembre 2018 relatif aux éoliennes, à l'autorisation environnementale et portant diverses dispositions de simplification et de clarification du droit de l'environnement**

[https://www.legifrance.gouv.fr/jo\\_pdf.do?id=JORFTEXT000037673789](https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000037673789)

### IOTA ET PERMIS DE CONSTRUIRE : pas de début de travaux avant le titre environnemental

L'article 60 de la loi établit le lien entre PC et IOTA dans les termes suivants introduit à l'Art. L. 425-14 du code de l'urbanisme :

*Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre Ier du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre Ier du livre II dudit code, le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre :*

« 1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;

« 2° Avant la décision d'acceptation, pour les installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration en application du II de l'article L. 214-3 du même code. »

**LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplqfr29s\\_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplqfr29s_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id)

### **Instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau**

Le ministère demande aux services préfectoraux de hiérarchiser en fonction des enjeux environnementaux les dossiers d'instruction des déclarations au titre de la loi sur l'eau.

[Note technique du 5 février 2018 relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau](#)

### **ICPE et règles d'urbanisme**

L'article L. 514-6, I, al.2 du code de l'environnement qui a pour finalité d'empêcher que l'exploitation d'une installation classée légalement autorisée, enregistrée ou déclarée soit rendue irrégulière par une modification ultérieure des règles d'urbanisme, n'est pas applicable aux refus d'autorisation, d'enregistrement ou de délivrance d'un récépissé de déclaration. Par suite, le juge apprécie la compatibilité de la décision de refus avec le plan local d'urbanisme (PLU) applicable à la zone où se situe l'installation en litige au regard des règles de ce plan en vigueur à la date où il statue.

[Conseil d'Etat, 29 janvier 2018, n°405706, Société d'assainissement du parc automobile niçois](#)

### **ICPE : rappel du principe du bénéfice de l'antériorité pour déclarer irrecevables les recours des nouveaux voisins**

Le Conseil d'Etat précise les dispositions de l'article L. 514-6 du Code de l'environnement selon lesquelles « les tiers qui n'ont acquis ou pris à bail des immeubles ou n'ont élevé des constructions dans le voisinage d'une installation classée que postérieurement à l'affichage ou à la publication de l'acte portant autorisation ou enregistrement de cette installation ou atténuant les prescriptions primitives ne sont pas recevables à déférer ledit arrêté à la juridiction administrative ». Ainsi, « les tiers placés dans une telle situation ne sont pas davantage recevables à intervenir au soutien d'une demande d'annulation de cet arrêté ».

[Conseil d'Etat, 16 mars 2018, n°408182](#)

### **Autorisation environnementale et pouvoirs de régularisation du juge**

Cet avis du Conseil d'Etat précise les pouvoirs de régularisation par le juge d'une autorisation environnementale objet d'un recours en annulation (art. L. 181-18 du code de l'environnement) :

- Le juge peut prononcer des annulations limitées soit à une ou plusieurs des anciennes autorisations désormais regroupées dans l'autorisation environnementale, soit à certains éléments de ces autorisations à la condition qu'ils en soient divisibles.
- La régularisation d'une autorisation environnementale doit toujours déboucher sur une décision complémentaire.
- Le juge peut suspendre l'exécution : soit, dans sa décision d'annulation, des parties non annulées de l'autorisation environnementale dans l'attente de la décision de régularisation ; soit, en cours d'instruction et par sa décision de sursis à statuer, des parties viciées et non viciées de l'autorisation environnementale, dans l'attente de la décision de régularisation.

La décision complémentaire prise pour la régularisation d'une autorisation environnementale doit être conforme au droit :

- Applicable à la date de l'autorisation environnementale attaquée, en cas de régularisation en cours d'instance d'un vice de forme ou de procédure ;

- Applicable à la date de la décision complémentaire, en cas de régularisation en cours d'instance d'un vice de fond ;
- Applicable à la date de la décision complémentaire, en cas de régularisation après annulation de la décision par le juge, pour un vice de forme ou de procédure ou un vice de fond.

Le juge peut autoriser lui-même, à titre provisoire, la poursuite de l'exploitation d'installations dont l'autorisation environnementale a été annulée.

[Conseil d'Etat, Avis, 22 mars 2018, n°415852](#)

## URBANISME

### Ce qu'il faut retenir de la loi Elan en matière d'urbanisme

1. **Simplification** des dossiers de demande de titre : après le premier alinéa de l'article L. 423-1 du code de l'urbanisme, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« *Le dossier joint à ces demandes et déclarations ne peut comprendre que les pièces nécessaires à la vérification du respect du droit de l'Union européenne, des règles relatives à l'utilisation des sols et à l'implantation, à la destination, à la nature, à l'architecture, aux dimensions et à l'assainissement des constructions et à l'aménagement de leurs abords ainsi que des dispositions relatives à la salubrité ou à la sécurité publique ou relevant d'une autre législation dans les cas prévus au chapitre V du présent titre.* »

La limitation du contenu du dossier de demande de permis de construire, d'aménager ou de démolir ou de déclaration préalable que doit fournir un pétitionnaire aux seules pièces nécessaires à la vérification du respect des législations et réglementations applicables au projet pour lequel une autorisation d'urbanisme est sollicitée s'imposera au pouvoir réglementaire et contribuera à éviter l'alourdissement de ce dossier, sans cependant garantir qu'il soit ainsi mis fin aux exigences infondées de pièces supplémentaires que déplorent les pétitionnaires.

2. Mise en place de systèmes de **télé procédure**

« Art. L. 423-3.-*Les communes dont le nombre total d'habitants est supérieur à 3 500 disposent d'une téléprocédure spécifique leur permettant de recevoir et d'instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme déposées à compter du 1er janvier 2022. Cette téléprocédure peut être mutualisée au travers du service en charge de l'instruction des actes d'urbanisme.*

« *Un arrêté pris par le ministre chargé de l'urbanisme définit les modalités de mise en œuvre de cette téléprocédure.*»

L'obligation faite aux communes de disposer d'une téléprocédure spécifique leur permettant d'instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme à compter du 1er janvier 2022 complète celle qui leur est faite par les articles L.112-8 et suivants du code des relations entre le public et l'administration d'être saisies par voie électronique des demandes d'autorisations d'urbanisme qui est entrée en vigueur le 8 novembre 2018.

3. Renforcement **des liens entre titre environnemental et titre en urbanisme**

L'article L. 425-14 du code de l'urbanisme est ainsi rédigé :

« *Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre Ier du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre Ier du livre II dudit code, le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre*

:  
« *1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;*

« *2° Avant la décision d'acceptation, pour les installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration en application du II de l'article L. 214-3 du même code.* »

**LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (1)**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=2A39F1ABF1E3FD8BE408FCF0E38C729D.tplgfr28s\\_2?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=2A39F1ABF1E3FD8BE408FCF0E38C729D.tplgfr28s_2?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id)

### **Pas de sursis pour les plans d'occupation des sols au-delà de 2019**

Les plans d'occupation des sols (POS) seront tous caducs, sans exception, au 31 décembre 2019. Pourtant, nombre d'entre eux perdurent et ne sont pas encore transformés en PLU. Notamment dans les communes qui ont fusionné et qui doivent recréer un plan local d'urbanisme intercommunal (PLUi)

de la nouvelle communauté pour remplacer le POS en place. Un sénateur demande si ce délai de validité des POS peut être allongé afin de faciliter la création d'un PLUI cohérent pour le territoire. Le ministre de la Cohésion des territoires, rappelle notamment que « *les plans d'occupations des sols, ont disposé de presque vingt ans pour évoluer sous forme de plan local d'urbanisme et qu'il n'est pas prévu d'instaurer une nouvelle possibilité de report de la caducité des plans d'occupation des sols pour les établissements publics de coopération intercommunale issus d'une fusion* ». [QE n°02402, réponse à Jean-Claude Luche \(Aveyron – UC\), JO Sénat du 15 mars 2018](#)

## SECURITE DES INTERVENTIONS-CYBERSECURITE -PROTECTION DES DONNEES

### Travaux à proximité des réseaux

A partir de 2026, tous les exploitants de réseaux non sensibles pour la sécurité présents en unité urbaine **devront répondre avec des plans en classe A aux DT DICT**. A partir de 2032 cette obligation de réponse en classe A sera étendue aux unités rurales

Les exploitants de réseaux non sensibles, devront :

- Soit fournir une cartographie en classe A de leurs réseaux, en l'ayant fait au préalable,
- Soit réaliser un géo référencement en classe A de leurs réseaux dans la zone d'emprise des travaux dans un délai de 3 semaines à réception d'une DT / DICT,
- Soit financer le géo-référencement en classe A de leurs propres réseaux, effectué sous la responsabilité du responsable du projet de travaux tiers,
- Soit réaliser le marquage piquetage de leurs réseaux sur le chantier.

**Utilisation du PCRS (Plan des Corps de Rue Simplifié) obligatoire en 2026** s'il est établi sur le périmètre géographique concerné, tout exploitant de réseau devra l'utiliser comme fonds de plan en réponse aux DT/DICT.

**Responsabilité limitée des exécutants de travaux**, notamment en cas d'endommagement de branchement :

L'article R554-28 IV modifie les écarts de cartographie au-delà desquels une entreprise exécutante ne peut pas subir de préjudice, notamment en cas d'arrêt des travaux dû à la découverte ou à l'endommagement accidentel d'un branchement non localisé et non doté d'un affleurant visible. Pour les branchements non sensibles (eau, assainissement...) l'écart maximum entre les données fournies par l'exploitant et la position réelle du réseau ne devra plus excéder un mètre à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Une clause du marché de travaux devra également fixer les modalités de l'indemnité correspondante. Enfin, le cas échéant, les exploitants de réseaux devront également indiquer, en réponse aux DT / DICT, s'il existe des branchements non cartographiés et non pourvus d'affleurants.

### Suivi des endommagements de réseau et rapport annuel au MTES :

Tous les exploitants de réseaux de plus de 500 km cumulés ont désormais l'obligation d'effectuer un rapport annuel à la DREAL sur l'avancement de la cartographie en classe A, l'activité DT / DICT, les endommagements, à partir de l'exercice 2021.

Ce rapport devra être envoyé pour le 30 septembre de l'exercice suivant l'année considérée.

Les exploitants de réseaux de plus de 100.000km cumulés devront établir ce rapport dès l'exercice 2019, et l'envoyer au MTES.

Pour les exploitants de réseaux d'eau et d'assainissement, les indicateurs demandés qui sont transmis au SISPEA en application de la réglementation n'ont pas à l'être une deuxième fois au MTES.

**Le guide technique des travaux (fascicule 2 du guide d'application de la réglementation anti-endommagement) est actualisé.** A retenir :

- Principe général de non utilisation de mini-pelle, marteau piqueur ou autre engin lourd à proximité de réseaux.
- Dans les fuseaux d'incertitude des réseaux, l'utilisation de camions aspirateur ou le terrassement manuel doivent être privilégiés ;
- Dans les fuseaux d'incertitude de branchements sensibles cartographiés en classe A l'utilisation d'engins lourds est interdite, sauf en cas d'élément dur (béton etc..). Cependant, pour réduire la pénibilité du travail, la mini pelle peut être utilisée pour remonter des déblais, une fois ceux-ci décompactés et après s'être assurés de l'absence de réseau dans le volume de déblais à remonter.

**Décret 2018-899 du 22 octobre 2018 relatif à la sécurité des travaux effectués à proximité des ouvrages de transport et de distribution** Le décret entre en vigueur le 1er janvier 2020.

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/10/22/TREP1735668D/jo/texte>

**Arrêté du 26 octobre 2018 portant modification de plusieurs arrêtés relatifs à l'exécution des travaux à proximité des réseaux et approbation d'une version modifiée des prescriptions techniques prévues à l'article R544-29 du code de l'environnement.**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=BD3506558551ADEF296A4E5F81AC3EB5.tplqfr29s\\_1?cidTexte=JORFTEXT000037662105&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037662049](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=BD3506558551ADEF296A4E5F81AC3EB5.tplqfr29s_1?cidTexte=JORFTEXT000037662105&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037662049)

**Arrêté du 13 novembre 2018 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2018**

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=5EB8C8E18252D435ECAF6CFB6562CF1B.tplqfr35s\\_1?cidTexte=JORFTEXT000037639801&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037639475](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=5EB8C8E18252D435ECAF6CFB6562CF1B.tplqfr35s_1?cidTexte=JORFTEXT000037639801&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037639475)

**Guide d'application de la réglementation relative aux travaux à proximité des réseaux - fascicule 2 guide technique version 3**

### **Sécurité des réseaux et des systèmes d'informations des opérateurs de services essentiels**

La Directive NIS (Network and Information Security) a instauré un nouveau cadre réglementaire destiné à renforcer le niveau de sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs fournissant des services essentiels au fonctionnement de l'économie ou de la société. Ces opérateurs, appelés « opérateurs de services essentiels », seront tenus de mettre en œuvre des mesures de sécurité pour protéger les réseaux et systèmes d'information nécessaires à la fourniture de leurs services essentiels et déclarer les incidents de sécurité les affectant. Cette directive a été transposée en droit français par la loi, le décret et l'arrêté cités ci-après.

En tant qu'opérateur du secteur de l'eau et de l'assainissement, SUEZ sera certainement désigné par les services du 1er ministre comme un opérateur de service essentiel selon le calendrier défini par la réglementation.

Ces nouvelles obligations ont été établies en cohérence avec celles définies pour la sécurité des systèmes d'information en application de la Loi de Programmation Miliare de 2013.

#### **Directive 2016/1148 dite Directive NIS (Network and Information Security)**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016L1148>

**Loi 2018-133 du 26 février 2018 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'union européenne dans le domaine de la sécurité**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/2/26/INTX1728622L/jo/texte/>

**Décret n° 2018-384 du 23 Mai 2018 portant sur la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de service essentiels et des fournisseurs de service numérique**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/5/23/PRMD1809740D/jo/texte>

**Arrêté du 14 septembre 2018 fixant les règles de sécurité et les délais mentionnés à l'article 10 du décret no 2018-384 du 23 mai 2018 relatif à la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de services essentiels et des fournisseurs de service numérique**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/9/14/PRMD1824939A/jo/texte>

### **PROTECTION DES DONNEES : Le RGPD est entré en application le 25 mai 2018.**

Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) est un texte réglementaire européen applicable sans transposition requise, qui encadre le traitement, automatisé ou non, des données à caractère personnel contenues dans un fichier. Il s'adresse à toute structure privée ou publique effectuant de la collecte et/ou du traitement de données établis sur le territoire de l'Union Européenne, ou implanté hors de l'UE mais dont l'activité cible directement des résidents européens. Il vise également les sous-traitants, c'est-à-dire toute structure qui traiterait ou collecterait des données pour le compte d'une autre entité.

Il répond à 3 objectifs :

- Renforcer les droits des personnes ;
- Responsabiliser les acteurs traitant des données ;
- Crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données.

La philosophie du RGPD repose sur le principe de responsabilité du **responsable de traitement**, soit l'entité, physique ou morale, privée ou publique qui détermine les finalités et les moyens du traitement. Il faut comprendre par **traitement** toute opération appliquée à des données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation, la modification,

l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, l'effacement et la destruction.

Pour ex de traitement de données pour la CNIL :

- Tenue d'un fichier de ses clients ;
- Collecte de coordonnées de prospects via un questionnaire ;
- Mise à jour d'un fichier de fournisseurs.

Le responsable de traitement est tenu de garantir la sécurité des **données personnelles**. Il doit, à travers la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées, s'assurer et être en capacité de démontrer que le traitement a été réalisé conformément au RGPD.

Le traitement d'une donnée personnelle doit être licite, loyal et transparent.

Les données collectées doivent être **adéquates, pertinentes et limitées** ; Elles doivent également être **exactes et tenues à jour**. Elles doivent enfin être conservées pour **une durée n'excédant pas celle nécessaire à la finalité** identifiée préalablement.

Pour rappel, selon la CNIL une donnée personnelle est « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ». Il existe 2 types d'identifications :

Identification directe (nom, prénom etc.) ;

Identification indirecte (identifiant, numéro etc.).

**Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)**

**Modifié par Rectificatif au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) JOUE L127 2 du 23/05/2018**

**Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/6/20/JUSC1732261L/jo/texte>

**Décret n° 2018-687 du 1er août 2018 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles dite Loi informatique & libertés ( LIL III)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/8/1/JUSC1815709D/jo/texte>

**Ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et portant modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et diverses dispositions concernant la protection des données à caractère personnel**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2018/12/12/JUSC1829503R/jo/texte>

## DROIT DES AFFAIRES

---

La loi du 30 juillet 2018 sur le secret des affaires transpose dans le Code de commerce la directive 2016/943/UE sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites. L'article L. 151-1 définit la notion de secret des affaires : Il s'agit d'une information non généralement connue ou aisément accessible, qui a valeur commerciale et qui fait l'objet de mesures particulières de protection.

Il est des cas où le secret des affaires ne s'applique par exemple lors de l'exercice de pouvoirs d'enquêtes, de contrôle ou de sanctions d'autorités juridictionnelles ou administratives.

L'auteur d'une atteinte au secret des affaires peut voir sa responsabilité civile engagée. Il est possible d'engager une action en justice dans les 5 ans à compter de la date des faits.

**LOI n° 2018-670 du 30 juillet 2018 relative à la protection du secret des affaires (1)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037800540&fastPos=1&fastRqId=563341206&categorieLien=id&oldAction=rechTexte>

## **TELECOMMUNICATIONS : : Arrêt des services de transport de données utilisant la norme GSM → bascule vers l'APN SUEZ en juin 2021**

---

Un grand nombre d'ouvrages d'eau Potable ou d'assainissement étaient équipés du service « CSD » (Circuit Switched Data) pour leur télésurveillance, créé en 1987 par l'opérateur historique France Telecom, devenu Orange. Ce service permet un échange des données entre des sites raccordés au réseau GSM ou entre un site raccordé au réseau GSM et un site raccordé au réseau téléphonique commuté (RTC).

Orange, acteur historique du CSD et du réseau RTC, a annoncé l'arrêt du CSD au 1<sup>er</sup> juillet 2021, justifié par l'obsolescence des infrastructures de communication et par les difficultés rencontrées pour les maintenir.

Depuis juillet 2021 les liaisons GSM/CSD/RTC ne sont donc plus fonctionnelles.

Une modification notable de la manière de communiquer entre les sites et vers le superviseur TOPKAPI a donc été opérée en juin 2021. Les sites télégérés en protocole GSM CSD ont été basculés sur l'APN SUEZ dédié au dialogue inter machines (réseau technique). Cette bascule permet d'optimiser les temps de communication vers les sites et de sécuriser le transfert de données.

## 7.2 Annexe 2 : Inventaire du patrimoine AEP 2021

Liste des équipements des usines	Nombre	Année de	Durée de	année
		mise en service	vie (ans)	prévis. de renouv.
<b>Forage Source 1 - St Louis</b>				
Equipements hydrauliques et accessoire	1	2013	25	2038
Huisseries et accessoires ( PORTILLON+ TRAPPE COMPTAGE )	1	1997	30	2027
Clôture	1	1997	30	2027
Armoire de commande	1	2014	20	2034
Pompe GRUNDFOS SP30-14 RP3 13 KW	1	2014	10	2024
Pompe immergée 14 m3/h à 85 m de hmt (secours)	1	2021	10	2031
SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-30 M	1	2014	8	2022
Télégestion SOFREL S550	1	2011	12	2023
<b>Forage Source 2 - St Louis</b>				
Equipements hydrauliques et accessoire	1	2013	25	2038
Huisseries et accessoires (Portillon + 2 trappes de visites)	1	1997	30	2027
Clôture	1	2017	30	2047
Armoire de commande	1	2014	20	2034
Pompe GRUNDFOS SP30-14 RP3 13 KW	1	2014	10	2024
prof pompe = environ 6 m, prof forage= 18,6m, diam colonne= colonne mm (en place)				
Pompe immergée 14 m3/h à 85 m de hmt (secours)	1	2021	10	2031
SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-30 M	1	2014	8	2022
Télégestion SOFREL S550	1	2011	12	2023
<b>Forage RABI - Grand-Bourg</b>				
Equipements hydrauliques et accessoire chambre de vanne	1	2011	25	2036
Hydraulique forage	1	2013	25	2038
Huisseries et accessoires	1	1997	30	2027
Armoire de commande	1	2000	20	2020
Démarrateur électronique	1	2005	15	2020
Câble alimentation installation	1	2014	25	2039
Pompe immergée 25 m3/h à 188 m hmt (secours)	1	2021	10	2031
Pompe Grundfos SP30-14 13kW pour 12 m3/h à 149 m	1	2015	10	2025
SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-30 M	1	2019	8	2027

Télégestion SOFREL S550	1	2011	12	2023
<b>Forage MOUessant - Grand-Bourg</b>				
Equipements hydrauliques et accessoire	1	2013	25	2038
Huisseries et accessoires	1	2011	30	2041
Armoire de commande	1	2014	20	2034
SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-50 M	1	2019	8	2027
Coffret électrique de raccordement du câble de pompe	1	2018	12	2030
Pompe immergée 45 KW (secours)	1	2015	10	2025
Pompe immergée 33 m3/h à 204 m hmt, ref NB 85-12 + M8-330, PLEUGER,	1	2013	10	2023
Télégestion SOFREL S550	1	2011	12	2023
GROUPE ELECTROGENE 150KVA SUR REMORQUE	1	2016	20	2036
<b>Forage BALISIER - Capesterre</b>				
Equipements hydrauliques et accessoire	1	2013	25	2038
SOUPAPE ANTIBELIER	1	2005	15	2020
Huisseries et accessoires	1	1997	30	2027
Armoire de commande	1	2014	20	2034
VARIATEUR DE VITESSE 37 KW	1	2014	15	2029
Pompe GRUNDFOS SP46-121 RP3 37 KW	1	2014	10	2024
Pompe GRUNDFOS SP46-121 RP3 37 KW (secours)	1	2021	10	2031
SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-30 M	1	2019	8	2027
Télégestion SOFREL S550	1	2011	12	2023
<b>Forage CALBASSIER - Capesterre</b>				
Equipements hydrauliques et accessoire	1	2013	25	2038
Huisseries et accessoires	1	1997	30	2027
Armoire de commande	1	2000	20	2020
Démarrateur électronique	1	2003	15	2018
Groupe électrogène 80 KVA (mobile)	1	2011	20	2031
Pompe immergée 20 m3/h à 210 m hmt (secours)	1	2019	10	2029
Pompe immergée 20 m3/h (en place),	1	2013	10	2023
SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-30 M	1	2019	8	2027
Télégestion SOFREL S550	1	2011	12	2023
<b>Forage ETANG NOIR - Capesterre</b>				
Equipements hydrauliques et accessoire	1	2013	25	2038
Huisseries et accessoires	1	1997	30	2027
SOUPAPE ANTIBELIER	1	2005	15	2020
Armoire de commande	1	2016	20	2036
Pompe immergée 40 m3/h à 204 m de HMT (secours)	1	2021	10	2031
PLEUGER PN63 38 M6 720-2 37KW	1	2016	10	2026

SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-30 M	1	2014	8	2022
Télégestion SOFREL S550	1	2011	12	2023
<b>Station de reprise DESMARAIS 50 m3/h a 73 m</b>				
Equipements hydrauliques et accessoire	1	1997	25	2022
Hydrochoc Charlatte 200 L - PS10 bars	1	2021	15	2036
Huisseries et accessoires	1	2008	30	2038
Armoire de commande	1	2000	20	2020
Pompe immergée 50 m3/h à 73 m hmt - n°1	1	2012	10	2022
Pompe immergée 50 m3/h à 73 m hmt - n°2	1	2012	10	2022
Variateur de vitesse 15 kw	1	2021	8	2029
SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-3 M	1	2019	8	2027
REDUCTEUR DE PRESSION AVAL	1	2019	15	2034
Télégestion SOFREL S550	1	2011	12	2023
<b>Réservoir MORNE CONSTANT 1000 m3</b>				
Equipements hydrauliques et accessoire	1	1997	25	2022
Dispositif incendie ( 2011 )	1	2011	15	2026
Canalisations et accessoires	1	1997	30	2027
Débitmètre distribution	1	2020	12	2032
Huisseries	1	1997	30	2027
SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-10 M	1	2011	8	2019
Télégestion SOFREL S550	1	2011	12	2023
JAVEL PACK + POMPE DOSEUSE CIR	2	2011	12	2023
<b>Réservoir MORNE des PERES 200 m3</b>				
Canalisations et accessoires	1	1997	30	2027
Equipements hydraulique (REDUC PRESSION)	1	2012	25	2037
Débitmètre distribution	1	2020	12	2032
Robinet à flotteur	1	2019	15	2034
Huisseries (TRAPPE + CHAPEAU DE VENTILLATION)	1	2020	30	2050
SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-10 M	1	2019	8	2027
Télégestion SOFREL S550	1	2011	12	2023
<b>Réservoir BALISIER - 500 m3</b>				
Canalisations et accessoires	1	1997	30	2027
Equipements hydrauliques	1	1997	25	2022
SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-6 M	1	2019	8	2027
Débitmètre distribution	1	2020	12	2032
Huisseries (caillebotis chambre de vannes)	1	2020	15	2035
Télégestion SOFREL S550	1	2020	12	2032
JAVEL PACK + POMPE DOSEUSE CIR	1	2011	12	2023
<b>Réservoir MORNE LOLO - 400 m3</b>				

Canalisations et accessoires	1	1997	30	2027
Equipements hydraulique	1	1997	25	2022
Adduction Rabi - compteur DN 80	1	2012	7	2019
Adduction Moussant-compteur DN100	1	2012	7	2019
Débitmètre distribution vers Ducos	1	2020	12	2032
Débitmètre distribution vers La Treille	1	2020	12	2032
Robinet à flotteur DN100	1	2019	15	2034
SOFREL S550	1	2019	8	2027
Huisseries	1	1997	30	2027
SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-6 M	1	2011	8	2019
JAVEL PACK + POMPE DOSEUSE CIR	2	2011	12	2023
<b>Réservoir LA TREILLE - 200 m3</b>				
Canalisations et accessoires	1	1997	30	2027
Equipements hydrauliques	1	1997	25	2022
Robinet à flotteur DN100	1	2019	15	2034
SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-6 M	1	2019	8	2027
Adduction-compteur DN 100	1	2020	7	2027
Débitmètre distribution	1	2020	12	2032
Régulateur de pression	1	2019	12	2031
Huisseries (VENTILATION )	1	2020	30	2050
Télégestion SOFREL S550	1	2011	12	2023
<b>Réservoir des SOURCES - 200 m3</b>				
Canalisations et accessoires	1	1997	30	2027
Equipements hydrauliques	1	1997	25	2022
Adduction-compteur DN100	1	2015	7	2022
Débitmètre distribution	1	2020	12	2032
Huisseries	1	1997	30	2027
SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-10 M	1	2020	8	2028
Télégestion SOFREL S550	1	2011	12	2023
JAVEL PACK + POMPE DOSEUSE CIR	1	2011	12	2023
<b>Réservoir COURBARIL - 700 m3</b>				
Canalisations et accessoires	1	2016	30	2046
Equipements hydrauliques	1	1997	25	2022
Adduction-compteur DN100	1	2013	7	2020
Débitmètre distribution		2020	12	2032
Huisseries (Trappes + échelles)	1	2016	30	2046
SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-6 M	1	2016	8	2024
Télégestion SOFREL S550	1	2011	12	2023
<b>Réservoir de SAINT MARC - 2000 m3</b>				

Canalisations et accessoires	1	2001	30	2031
Débitmètre distribution	1	2020	12	2032
Adduction Rabi - compteur DN 80	1	2015	7	2022
Adduction Moussant-compteur DN100	1	2015	7	2022
Robinet à flotteur DN125	1	2001	25	2026
Dispositif incendie type STARTER DN200	1	2001	20	2021
SONDE DE NIVEAU PIEZO 0-10 M	1	2016	8	2024
Télégestion SOFREL S550	1	2018	12	2030
JAVEL PACK + POMPE DOSEUSE CIR	1	2020	12	2032

## 7.3 Annexe 3 : Rapport de constat du Commissaire aux Comptes pour le CARE de KARUKER'Ô au 31 décembre 2021



ERNST & YOUNG et Autres  
Tour First  
TSA 14444  
92037 Paris-La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00  
www.ey.com/fr

### Karuker'O

Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation pour l'exercice clos le 31 décembre 2021

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Karuker'O et en réponse à votre demande, nous avons établi la présente attestation sur l'application, par la société Karuker'O, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation pour l'exercice clos le 31 décembre 2021.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2021 prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n°2005-236 du 14 mars 2005.

Ces informations ont été établies sous la responsabilité du directeur financier de la société Karuker'O à partir des livres comptables devant servir à la préparation des comptes annuels pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, étant précisé qu'à la date de la présente attestation, les comptes annuels n'ont pas encore été arrêtés par le président et notre audit de ces comptes est en cours. Il ne nous appartient pas de mettre à jour la présente attestation en fonction d'éventuelles modifications qui seraient apportées aux comptes de l'exercice 2021 ou d'éventuelles anomalies que nous relèverions à l'issue de cet audit. Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans le document ci-joint.

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la société Karuker'O pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulée « Les produits et charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

- les produits correspondent aux recettes facturées ou estimées au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2021 et en liaison directe avec les contrats ;
- les charges d'exploitation proviennent des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2021 auxquels vient s'ajouter la participation des salariés comptabilisée au niveau du siège.



Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur les méthodes et les principales hypothèses retenues par la direction de la société Karuker'O.

Nos travaux, qui ne constituent ni un audit ni un examen limité, ont été effectués selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention. Ces travaux ont consisté à :

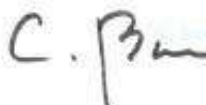
- mener des entretiens avec les responsables financiers de la société Karuker'O afin de prendre connaissance des procédures mises en place pour déterminer les informations figurant dans les documents joints ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par la société Karuker'O pour établir les comptes annuels de résultat de l'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la société Karuker'O.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la société Karuker'O pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans l'annexe ci-jointe.

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte décrit ci-avant et ne doit pas être utilisée, diffusée, ou citée à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 11 mai 2022

Le Commissaire aux Comptes  
ERNST & YOUNG et Autres



Clotilde Bor

Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le



ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE

Envoyé en préfecture le 20/09/2022

Reçu en préfecture le 20/09/2022

Affiché le

ID : 971-249710047-20220913-2022\_09\_13\_02-DE



**KARUKER'Ô**  
EAUX DE GUADELOUPE



# Rapport annuel du délégataire 2021

CC DE MARIE GALANTE  
DSP Eau Potable